Canadian Transportation Agency

Office des transports du Canada

Annual Report 2006

www.cta.gc.ca

Available in multiple formats

Canada

© Minister of Public Works and Government Services Canada, 2007

Printed and bound in Canada

ISBN 978-0-662-49805-6
Catalogue No. TT1-2006

Available in multiple formats

This report and other Canadian Transportation Agency publications are available on the Web site at www.cta.gc.ca.

For more information about the Canadian Transportation Agency please call toll free 1-888-222-2582 or TTY 1-800-669-5575.

Correspondence may be addressed to:

Canadian Transportation Agency
Ottawa, ON K1A 0N9

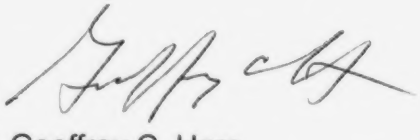
May 2007

The Honourable Lawrence Cannon, P.C., M.P.
Minister of Transport, Infrastructure and Communities
Tower C - Place de Ville
330 Sparks Street
Ottawa, ON K1A 0N5

Dear Minister:

Pursuant to section 42 of the *Canada Transportation Act*, I have the honour of presenting to you the Annual Report of the Agency for the year 2006, including the Agency's assessment of the operation of the Act and any difficulties observed in its administration.

Yours sincerely,



Geoffrey C. Hare
Chairman and Chief Executive Officer

2007-03948/

Table of Contents

1. Message from the Chairman 1

2. Executive Summary 3

3. About the Agency 5

4. Accessible Transportation 12

5. Air Transportation 25

Air Travel Complaints 25

6. Rail Transportation 45

7. Marine Transportation 54

8. Assessment of the Act 58

9. Appendices: 61

A. Statutes and Regulations 61

B. Accessibility Advisory Committee 63

C. Federal Railway Companies 65

Message
from the Chairman

I am pleased to present the Canadian Transportation Agency's Annual Report which demonstrates the work and service the Agency provided to Canadians in 2006, as well as describes the Agency's assessment of the operation of the *Canada Transportation Act* in an ever evolving industry.

The Agency's mandate is to administer the laws that govern the economic regulation of the air, rail and marine modes of transportation under federal jurisdiction. Among other responsibilities, it also serves as a dispute resolution authority over certain transportation rate and service complaints, as well as facilitates accessible transportation, licenses air and rail carriers, approves railway line construction, administers the railway revenue cap for Western grain, protects the interests of Canadian marine vessel operators. In addition, it also administers those aspects of the international air agreements within its jurisdiction as one of Canada's aeronautical authorities.

The work of the Agency is largely shaped by the environment in which it operates. The transportation industry has continued to be one of the most dynamic sectors of our economy, and one that has a significant impact on the lives of individuals and businesses across Canada, as well as our national, regional and provincial economies. Over the past several years, there has also been a renewed focus on demonstrating the value of government services to Canadians. Given these factors, the Agency continued to focus its efforts on fulfilling its mandate as an economic regulator in a manner that is responsive, efficient, fair and transparent.

As the national transportation system evolves and develops, the issues the Agency is required to resolve under its mandate have also become more complex. The Agency continued to resolve disputes in Canada's transportation system in 2006, such as those between shippers and railways; air travellers and airlines; and persons with disabilities and federally regulated passenger carriers. We get thousands of applications every year, simple and complex, each of them equally important to those affected.

In 2006, the Agency issued a total of 3,457 rulings. These rulings were made up of 717 decisions, 677 orders, 1,715 permits, 60 final letter decisions and 288 interlocutory decisions. Of those, 2,921 rulings related to air transportation, 249 related to rail, 125 to marine and 162 to accessible transportation.

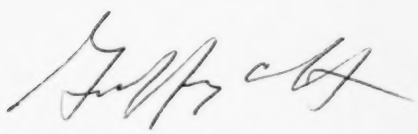
Mediation, as an alternative dispute mechanism to the Agency's formal processes, continued to achieve an impressive rate of success and client satisfaction, assisting parties in reaching settlements faster and in a less costly manner.

The Agency also developed the fifth in a series of voluntary Codes of Practice in consultation with the community of persons with disabilities, the transportation industry and government, which will be launched in 2007. This Code is intended to support the objective of removing accessibility barriers for persons with disabilities within air, rail and marine passenger terminals, thereby improving their ability to travel independently.

While there has been considerable progress over the past year, there are still challenges that face the transportation industry and its customers. The Agency will continue to be called upon to resolve consumer complaints and to address issues such as carrier licensing, consumer protection, and accessibility for the travelling public, to name a few. In the coming years, the Agency will succeed in facing these challenges in large part due to the strength of its people.

I want to take this opportunity to both recognize and acknowledge the work and dedication of Marian L. Robson who completed her 10 years as Chairman of the Agency in June 2006, as well as Vice-Chairman Gilles Dufault who was Acting Chairman for the last six months of the year.

It is a privilege and an honour to serve as Chairman of the Agency and I look forward to continuing these efforts in ensuring an effective and accessible transportation network in Canada.



Geoffrey C. Hare
Chairman and Chief Executive Officer

Executive Summary

Pursuant to its enabling statute, the *Canada Transportation Act*, the Canadian Transportation Agency is responsible for administering laws that govern the economic regulation of air, rail and marine modes of transportation under federal jurisdiction.

Over the past calendar year, the Agency issued 3,457 rulings: 717 decisions, 677 orders, 1,715 permits, 60 final letter decisions and 288 interlocutory decisions. Air transportation issues were the focus of 2,921 rulings, with the accessibility sector accounting for another 162. The Agency's rail and marine transportation mandates accounted for 249 and 125 rulings, respectively.

In addition to exercising its decision-making powers, the Agency's efforts to make Canada's transportation system efficient and accessible included a wide range of activities, including consulting and informing transportation users, providers and other stakeholders about their rights and obligations.

The main chapters of this Annual Report summarize the Agency's work in its four chief areas of responsibility: accessible, air, rail and marine transportation. The report also provides a snapshot of the Agency's operations and its related assessment of the *Canada Transportation Act*.

As an introduction to the organization, the **About the Agency** chapter provides insight into how the Agency carries out its work. Readers will find information on the decision-making process, mediation and dispute resolution in general, as well as on other corporate initiatives.

Significant developments from 2006 covered in **Accessible Transportation** included Air Canada advising the Agency that, as a result of the complaint adjudication process, it would enhance its reservation system to give persons with disabilities a greater variety of options when booking their travel on-line. The year also saw the Agency hold an oral hearing to examine fares and charges for persons requiring additional seating (for themselves or for their personal-care attendants) to accommodate their disabilities. The Agency also continued its work on major cases regarding such issues like allergies as disabilities.

In **Rail Transportation**, the Agency determined that both the Canadian National Railway Company (CN) and the Canadian Pacific Railway Company (CPR) had exceeded their revenue caps for the movement of Western grain. The Agency continued to assist Transport Canada in assessing the potential impact of the disposal of the government's 12,400-car fleet on the revenue cap regime. In May 2006, the Minister of Transport,

Infrastructure and Communities announced that the Government of Canada would retain ownership of its hopper car fleet rather than transfer the cars to a farmers' coalition. Finally, the organization approved three railway construction projects and pursued its assessment of numerous other rail-related initiatives being proposed across the country.

Statistics compiled from the Agency's work on **Air Transportation** matters showed an overall slight increase in the number of complaints investigated over the previous year. The number of complaints are approximately consistent with the market share of Canadian and foreign air carriers and the increase in use of air travel by Canadians. Major rulings on specific tariff issues included decisions on two complaints regarding mandatory check-in times at airports, on an air carrier's liability related to the carriage of animals, and on airline surcharges for the transportation and handling of firearms.

Following a week-long hearing in Nanaimo, British Columbia in May 2006, the Agency made an important **Marine Transportation** ruling on passenger fees fixed by that city's port authority. It found that the different fees imposed by the port on float plane and ferry operators were unjustly discriminatory. Later in the year, the Federal Court of Appeal granted the Nanaimo Port Authority leave to appeal the Agency's ruling. Still in the marine sector, a 2005 Agency decision that rejected part of a fee increase proposed by the Laurentian Pilotage Authority was rescinded by the Governor in Council in June 2006. In the fall, the Agency issued a ruling in favour of a Great Lakes Pilotage Authority fee increase. One month later, the Canadian Shipowners Association filed an application with the Federal Court of Appeal for leave to appeal the Agency's decision.

Finally, the chapter on the **Assessment of the Act** provides an update on the Agency's assessment of the operation and administration of the *Canada Transportation Act*.

About the Agency

Members

Geoffrey C. Hare,
Chairman and Chief Executive Officer

Former senior public servant with the Ontario government and that province's first-ever Deputy Minister of Public Infrastructure Renewal

Appointed February 12, 2007

Gilles Dufault,
Vice-Chairman; Acting Chairman June 2006 to December 2006

Former VIA Rail executive and business strategy consultant

Appointed January 19, 1998, as a Member; appointed Vice-Chairman in August 2000; reappointed January 19, 2001; reappointed January 19, 2006

Marian L. Robson,
Chairman and Chief Executive Officer

Former port executive, railway manager and National Transportation Agency Member

Appointed July 1, 1996; reappointed July 1, 2001; end of term June 2006

Mary-Jane Bennett,
Member

Lawyer and active member of various boards and committees

Appointed January 19, 1998; reappointed January 19, 2001; reappointed May 17, 2004

Guy Delisle,
Member

Lawyer and former senior legal counsel and temporary member of the National Energy Board

Appointed January 8, 2002

Baljinder S. Gill,
Member

Former Member of the Ontario Highway Transport Board; former Chief of Facility Planning, Marine Technical and Support Services, Transport Canada

Appointed April 26, 2004

George Proud,
Member

Former Member of Parliament for Hillsborough; former Member of the Legislative Assembly of Prince Edward Island

Appointed January 8, 2001; reappointed January 8, 2002

Beaton Tulk,
Member

Former Deputy Premier and Premier of Newfoundland and Labrador; former Minister of Industry, Trade and Rural Development

Appointed December 16, 2002

Our mandate

The Agency has a mandate to administer the economic regulatory provisions affecting air, rail and marine modes of transportation under federal jurisdiction found in various Acts of Parliament.

Our mission

The Canadian Transportation Agency's mission is to administer transportation legislation and Government of Canada policies to help achieve an efficient and accessible transportation system by education, consultation and essential regulation.

Our values

The Agency is committed to four core values, which constitute its code of conduct in achieving its mission:

- Quality service: a belief in delivering high-quality services. The Agency strives to provide the highest level of expertise and to reach decisions through an impartial, transparent and fair process.
- Open communications: a belief in timely communications. The Agency encourages a free exchange of ideas and promotes open and constructive communication with those it serves.
- Respect for others: a belief in treating people fairly. The Agency promotes a cooperative and rewarding environment that fosters personal growth.
- Personal development: a commitment to continuous learning. The Agency encourages creativity and innovation. The Agency promotes training to maintain and improve expertise and quality of work.

Our work

As an independent, quasi-judicial tribunal, the Agency is empowered by the *Canada Transportation Act* to make decisions on a wide range of matters involving federally regulated modes of transportation (air, rail and marine). Its decision-making process is governed by the *Canadian Transportation Agency General Rules*, entrenching the rules of fairness, which ensures that all parties to an application or a complaint are dealt with fairly and equitably. Most of the Agency's activities and workload are generated by demand from users and operators of the federal transportation system. The tribunal's decisions are rendered by Agency Members who are appointed by the Governor in Council. This includes the Chairman, who is also the organization's Chief Executive Officer.

The Agency ensures that its Members and staff maintain a high level of expertise in the transportation field and keep abreast of the constant evolution of the industry and its players.

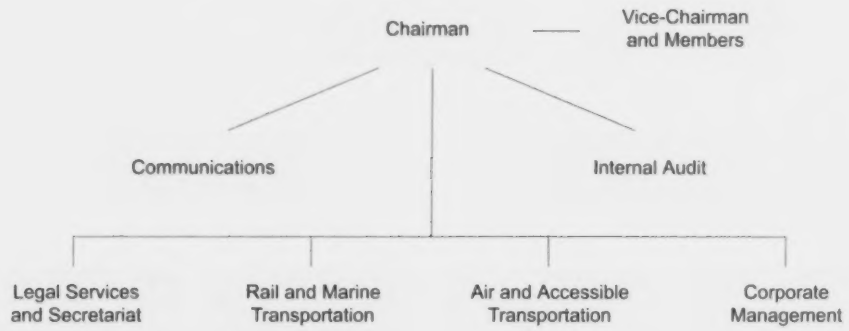
Where possible, the Agency may offer mediation as an alternative to its formal adjudicative process. This allows parties to resolve their issues in an informal manner that is faster and less costly than the Agency's traditional process.

In addition to the formal decision and mediation processes offered by the Agency, staff also use informal facilitation to resolve many transportation issues affecting air, rail, marine and accessible transportation, often before a formal complaint is filed.

As evidenced by the wide variety of options it makes available, the Agency continues to improve its approach to providing efficient and effective dispute resolution.

Organizational structure

Approximately 267 employees provide operational support and assist up to seven full-time Agency Members. Apart from the branches supporting its main areas of responsibility for accessible, air, rail and marine transportation, the Agency's organizational structure also includes the Legal Services and Secretariat Branch, the Corporate Management Branch and the Chairman's Office, which includes Internal Audit and the Communications Directorate.



Air transportation

The Agency issues licences and charter permits to Canadian and foreign air carriers offering publicly available services and enforces licensing requirements. It helps in the negotiation and implementation of international air agreements, and administers international air tariffs.

The Agency helps to protect the interests of the travelling public, shippers and Canadian air carriers by ensuring that fares, rates, charges, and terms and conditions of carriage

are consistent with Canadian legislation and regulations, namely, that they are reasonable, not unduly discriminatory, and are consistent with relevant bilateral air agreements.

As part of its consumer protection role, the Agency deals with complaints about air travel. Such complaints are usually handled through an informal resolution process. Others may be addressed through formal adjudication where a complainant is dissatisfied with the outcome of the informal process and the complaint relates to the possible failure of a carrier to properly apply its published terms and conditions of carriage, or where a complainant believes that a carrier's tariff may be unreasonable.

Accessible transportation

Under Part V of the *Canada Transportation Act*, the Agency has the mandate to eliminate undue obstacles to the mobility of persons with disabilities in the federal transportation network, which includes air, rail, marine and inter-provincial bus transportation.

The Agency seeks to remove undue obstacles by promulgating regulations, developing Codes of Practice, communicating with the transportation industry and the community of persons with disabilities, resolving individual accessibility-related complaints and by ordering corrective measures, if required.

Rail transportation

The Agency's current mandate in rail transportation ranges from the licensing and approval of new operations to the resolution of rate and service disputes between railways and shippers or other parties. Its mandate also encompasses the regulation of interswitching, the administration of the Western grain revenue cap regime and overseeing the eventual discontinuance of service and disposal of assets of a railway line.

Marine transportation

The Canadian Transportation Agency exercises its marine mandate under the *Coasting Trade Act*, the *Canada Marine Act*, the *Pilotage Act* and the *Shipping Conferences Exemption Act, 1987*. In response to applications to use foreign ships in Canadian waters, the Agency makes recommendations to the Minister of National Revenue on whether suitable Canadian ships are available to perform the activity described in the application. The Agency also has the power to determine, in response to a complaint, whether tariffs, tolls and fees established by a federal port authority, the St. Lawrence Seaway Development Corporation, the Federal Bridge Corporation or a pilotage authority are unjust, unreasonable, discriminatory or prejudicial to the public interest. Finally, the Agency administers the *Shipping Conferences Exemption Act, 1987*, and examines complaints of unreasonable increases in transportation costs or unreasonable reductions in service.

Apart from the two branches responsible for the day-to-day operations of the responsibilities mentioned above, the Agency equally counts on its other components to ensure its ability to deliver its mandate.

Legal Services Directorate provides legal advice and counsel concerning the application of any of the Acts within the mandate of the Agency and on any other concern. It also represents the Agency before the courts when Agency decisions are submitted to the appeal process.

The **Secretariat** has the duty, under the *Canada Transportation Act*, of maintaining records of the Agency's rules, orders, decisions and regulations. It also plays a major role in developing and applying the Agency's procedures and regulations.

The **Internal Auditor** is responsible for providing objective assessments about the design and operation of management practices, control systems and information.

Communications Directorate activities are carried out in various ways to ensure that Canadians understand their rights and obligations along with the Agency's mandate.

Corporate Management Branch personnel support the overall function of the Agency by providing corporate services related to human resources, strategic planning, financial management and administration as well as information management and technology.

The Agency as part of the Government of Canada

Strategic outcomes

During 2006, the Agency worked toward achieving three main priorities: the fair, effective and efficient resolution of federal transportation issues; the removal of undue obstacles for persons with disabilities from federally regulated transportation, and the protection of the economic and other interests of transportation users, carriers and other affected parties.

The Agency's priorities and activities are directly aligned with the broader Government of Canada outcome of assuring a fair and secure marketplace. They also help improve the overall quality of life in Canada, as an efficient and accessible transportation system benefits all Canadians.

Key partners

The Agency is one of many players involved in Canadian transportation and maintains close ties with its various government partners, including Transport Canada, the Depart-

ment of Foreign Affairs and International Trade, the Canada Border Services Agency and the Canadian Human Rights Commission.

Service improvement

Providing high quality service to Canadians is a core value of the Agency in achieving its mission. The Agency strives to provide the highest level of expertise and to reach decisions through an impartial, transparent and fair process. While the Agency has limited capacity to conduct broad, ongoing surveys, periodic formal and informal feedback is sought from shippers, producers, carriers and consumers. Further, all participants in the Agency's mediation process are asked to provide feedback on the process. This feedback has been a valuable tool in identifying priority areas for improvement.

Human resources management reform

Since the implementation of the new *Public Service Modernization Act* and a more adaptable staffing regime, the Agency has focussed on improving its integrated human resources planning strategy. The demographic challenges faced by public service organizations such as the Agency will require continued efforts to ensure the organization sustains the internal expertise and capacity to effectively support the Agency's mandate. The implementation of staffing reforms from the *Public Service Modernization Act* provides the Agency with the means to facilitate the creation of qualified candidate pools to address vital succession issues at all levels.

Communicating with Canadians

A key priority of the Government of Canada and the Agency is to communicate and conduct its affairs with Canadians in the easiest, most accessible ways possible. Besides implementing the Communication Policy of the Government of Canada, the Agency uses information technology to provide citizen-centred and integrated services to Canadians at any time, anywhere and in the official language of their choice.

In addition, the Agency offers a subscription service permitting subscribers to keep current with new decisions and orders, any new content to the Web site, news releases and new publications. In 2006, there were 1,460 subscribers to this service.

Dispute resolution and decision-making process

Agency Members remain open-minded to ensure that decisions are both responsive and responsible. Members weigh parties' interests in a fair and transparent manner, and carefully review all information submitted to them.

The formal hearing process

When an application or complaint is filed with the Agency, a panel of at least two Members is appointed to consider it. According to its General Rules, the Agency ensures that each party to an application or complaint has the opportunity to file its submissions. Agency staff provides research or analysis required by Members who then consider the matter and issue a decision. The process must be completed within 120 days unless the parties agree to an extension. While most cases are resolved through file hearings with written pleadings, Members may hold public hearings, usually for more complex cases.

The modified hearing

Modified hearings were developed by the Agency to help resolve disputes when a question or an issue could not otherwise be resolved through a file hearing but which does not warrant a public hearing. For instance, a modified hearing may be used to resolve facts that are disputed in the proceedings or where the facts or issues raised in the proceedings are complex. A modified hearing is simpler than a public hearing in that only the parties involved and their witnesses are present. Usually such a hearing takes place around a conference table where Members question witnesses directly and Agency resources needed to assist Members are kept to a minimum. This modified process allows for a timely, less costly and less formal hearing process than a public hearing.

Mediation: Alternative dispute resolution

Mediation is a confidential, voluntary and informal process, allowing disputing parties to develop creative solutions that may not be available through formal adjudication. At year end, Parliament was reviewing proposed amendments to the *Canada Transportation Act* that would entrench the Agency's mediation process in legislation and foster the greater use of such alternative dispute resolution methods to settle complaints.

Challenging an Agency ruling

Should parties in a proceeding not agree with a decision or an order, they may:

- apply to the Agency for a review if, since the date of the decision or order, there has been a change in the facts or circumstances pertaining to the decision or order;
- seek leave to appeal to the Federal Court of Appeal on a question of law or jurisdiction within one month after the date of the decision or order; or,
- petition the Governor in Council at any time.

Accessible Transportation

The resolution of an accessible transportation dispute can have far-reaching impacts. It can change a transportation service provider's policies and procedures to benefit future travellers, and it can send a message to other service providers in the transportation industry about what the Agency considers undue obstacles to the mobility of persons with disabilities.

To ensure an accessible federal transportation network for Canadians, the Agency works to resolve accessibility disputes and to address related concerns in three ways: facilitation, mediation and complaint adjudication.

Facilitation

A traveller with a disability may have accessibility concerns when planning a trip or making a reservation. In 2006, Agency staff worked diligently to alert carriers to travellers' concerns and to suggest ways to address them. In response to inquiries, Agency staff facilitated the resolution of travel problems by taking early action to avert or alleviate situations that might have caused obstacles to the mobility of persons with disabilities and to remedy situations before a formal complaint was filed. In certain cases, consultations with transportation service providers and Agency staff resulted in persons with disabilities resolving their issues with service providers and withdrawing their complaints to the Agency.

Mediation

Mediation continued to be offered as an option for settling accessible transportation disputes simply, effectively, quickly and collaboratively. Mediators and the parties work together as joint problem solvers and develop solutions tailored to the specifics of each situation.

There were four cases in progress at the beginning of the year and four new requests for mediation were received during the year. All eight files were closed in 2006.

The eight cases involved two major air carriers on issues such as wheelchair assistance, on-board seating and assistance, damage to a mobility aid and lack of assistance for pre-boarding and deplaning. In the past, through mediation, the Agency has settled accessible transportation disputes with Canada's major passenger rail carrier, Canadian

airport authorities, several major air carriers and private citizens. Issues that were brought to mediation related to persons with mobility, vision, hearing and intellectual disabilities.

→ FACILITATION WITH TRANSPORT CANADA AND AIR TRANSAT

The Agency received a call from a woman concerning her 11-year-old son who has cerebral palsy, a condition that makes it impossible for him to use a standard seat belt. Air Transat had apparently indicated that the only way her son could travel was to be secured to a seat with a certified harness. The woman found what she thought was a suitable device and, after initial discussions with the manufacturer, asked Agency staff if it would be acceptable. The Agency confirmed the absence of any testing and certification for such a device with Transport Canada's Cabin Safety Team. Arrangements were made with Transport Canada to provide assistance to help the woman submit an application for an exemption from the existing requirement in order to travel.

Complaint adjudication

Under the *Canada Transportation Act*, a complaint can be filed with the Agency where it is perceived that there has been an undue obstacle to the mobility of a person with a disability within the federal transportation network.

Under subsection 172(1) of the Act, the Agency considers a complaint using a three-step process to determine whether:

- the person has a disability for the purposes of the Act;
- there was an obstacle (i.e. an impediment) to the mobility of the person; and
- the obstacle was undue (i.e. not justified, taking into consideration the interests of persons with disabilities and those of the transportation service provider).

If the Agency finds that there is an undue obstacle to the mobility of a person with a disability, it can order corrective action. The Agency has broad powers to impose measures, which include purchasing or modifying equipment, changing or developing a policy or procedure, training staff and enhancing a training program. If a person with a disability incurred expenses directly related to the undue obstacle, the Agency can also order the transportation service provider to reimburse the individual.

Complaint statistics

In 2006, the Agency received 46 accessibility-related applications. It issued 42 decisions, some dealing with applications received prior to January 1, 2006, and others dealing with applications received in 2006. Of these decisions, 21 resolved new applications and 20 determined whether corrective measures ordered by the Agency in previous decisions had been implemented. One ruling was made in respect of an application for review of an Agency decision. In addition, 128 procedural and other interlocutory decisions were issued regarding matters still under consideration. One of these rulings set out preliminary findings and required the respondent to answer a direction to show cause. Eight applications were withdrawn, 10 were closed due to the lack of response from the applicants, 21 were closed as a result of a dispute being resolved informally through facilitation and eight were successfully resolved through mediation. The Agency also facilitated the resolution of various concerns prior to travel for the benefit of persons with disabilities.

→ POSITIVE RESULTS THROUGH FACILITATION

In various cases, the applicants were satisfied that the issues raised had been fully addressed and remedied by the airlines, and withdrew their complaints from the Agency.

In one case, Northwest Airlines personnel carried an applicant, who is paraplegic, up and down aircraft stairs at the Ottawa airport, rather than using a mechanical lift to transport her. In its response, Northwest Airlines not only indicated that its Ottawa airport ramp personnel would be receiving refresher training on the proper use of mechanical lifts, but also confirmed that one or more of its Ottawa agents would be trained as accessibility specialists.

In another case, Air Transat provided assistance at Montréal's Pierre Elliot Trudeau Airport to a person who has difficulty walking due to diabetic neuropathy. The use of a motorized cart instead of a more suitable wheelchair resulted in the person having difficulty climbing into the cart and having to walk some distance through the airport. Air Transat subsequently issued a bulletin on the applicant's experience to all of its station personnel, noting that passengers with disabilities must be given the option of a wheelchair or a motorized cart.

Air Canada's on-line reservation system

Following the issuance of a show-cause order in 2005, Air Canada made modifications to its existing RES III on-line reservation system to make it more user-friendly to persons with disabilities.

Persons with disabilities should ideally be able to make their reservations on-line without having to call an Air Canada reservation agent to confirm services. However, the Agency was satisfied that, due to technical limitations, the company could not immediately make additional changes to its existing reservation system without jeopardizing its reliability for all users. Given Air Canada's intention to create a new reservation system (RES IV), no further corrective measures to the RES III system were ordered, beyond the addition of:

- contact information for persons with disabilities in Canada or abroad who must contact a reservation agent to complete their on-line reservation;
- notification that persons, who are travelling with a battery-operated wheelchair, who require wheelchair assistance within the aircraft and whose needs are not met by the selection options for disability-related services on Air Canada's Web site, should contact the airline to discuss the services they require; and
- clearer descriptions of the exact services provided by each of the three types of wheelchair assistance.

Among the many factors considered by the Agency were Air Canada's submissions on short wait times with their call centre from persons with disabilities who must confirm or discuss their on-line reservations. In addition, the usual $25 fee for booking through a reservation agent would be waived for persons with disabilities who call to confirm on-line bookings.

The Agency also recommended a policy change requiring agents to contact persons with disabilities reserving on-line to ensure their needs are met. In addition, the Agency urged the airline to be mindful of accessibility issues when planning its new RES IV system, and recommended consultations with persons with disabilities in order to fully understand their needs.

Council of Canadians with Disabilities v. VIA Rail Canada Inc.

In May 2006, the Supreme Court of Canada heard an appeal by the Council of Canadians with Disabilities of a Federal Court of Appeal ruling in favour of VIA Rail on the Agency's finding on the accessibility of the carrier's new Renaissance cars. As part of the appeal process, Agency legal counsel appeared before the Supreme Court of Canada. The Agency put on hold four other cases involving VIA Rail that raised similar

rail equipment issues until such time as the Supreme Court issues its ruling. At year end, the Supreme Court had not yet issued its decision on the matter.

Oral hearing on additional fares and charges (AFC)

In 2006, the Agency continued investigating an application filed by the Council of Canadians with Disabilities, the late Eric Norman, and Joanne Neubauer. The application involves domestic fares and other charges for persons with disabilities who require additional seating for themselves or for their personal-care attendants. The other parties in the case are Air Canada, Air Canada Jazz, WestJet, Gander International Airport Authority and the Air Transport Association of Canada.

The second stage of an oral hearing into the matter was held in Toronto in November, with final arguments heard in Ottawa on December 12, 2006. The first phase of the hearing was held in 2005.

Using evidence gathered at the hearing from applicants, respondents and expert witnesses, the Agency must now determine if these fares and charges represent undue obstacles and if so, what corrective measures should be ordered. A decision in this application is expected to be issued in 2007.

Other Agency cases which raise similar issues involving Air Canada are on hold pending the outcome of this application. In addition, the Agency adjourned another similar case involving a foreign air carrier until the domestic applications are resolved.

Obesity

On January 13, 2006, the Federal Court of Appeal allowed an appeal by Linda McKay-Panos of an Agency decision regarding obesity as a disability for the purposes of Part V of the *Canada Transportation Act*. Ms. McKay-Panos had filed an application with the Agency against Air Canada concerning the seating accommodation provided to her and the carrier's policy of charging passengers for additional seating required due to their obesity. The Agency dismissed her complaint in October 2002. In its ruling, the Court of Appeal set this decision aside, concluded that Ms. McKay-Panos was in fact a person with a disability, and referred the matter back to the Agency to determine whether she encountered an undue obstacle to her mobility.

Given the similarities between the obesity issue and the application involving additional fares and charges (AFC), the McKay-Panos case and two other obesity-related cases against Air Canada were stayed by the Agency pending a determination on AFC. Ms. McKay-Panos was also granted intervener status by the Agency in the AFC application.

Allergies

Following the Federal Court of Appeal's 2006 decision on Ms. McKay-Panos' appeal, the Agency resumed its investigative work on sixteen allergy-related cases that had previously been adjourned pending the outcome of this appeal.

The Agency had previously determined that an allergy, per se, is not a disability for the purposes of Part V of the *Canada Transportation Act*. However, it also found that there may be individuals who have a disability for the purposes of Part V of the Act which can be attributed to their allergies, but that such determinations would have to be made on a case-by-case basis.

In 2006, the Agency closed eight allergy-related cases due to the lack of response to requests for information regarding the applicants' allergies; one case was closed upon request of the applicant. Three applicants withdrew their complaints following the system-wide discontinuation of Air Canada's policy allowing pets in aircraft cabins. In addition, the Agency dismissed an application because the evidence provided was not sufficient to demonstrate that the person had a disability for the purposes of Part V of the Act.

After receiving two new applications in 2006, the Agency pursued its investigation of five allergy-related applications against Air Canada. A sixth application received in 2006 against Swiss International Air Lines continued to be stayed until the Agency completes its investigative work and issues decisions on the related domestic cases.

Oral hearing planned on the use of medical oxygen

The Agency expects to hold an oral hearing in the fall of 2007 to gather further information on the issue of medical oxygen on board aircraft following 25 complaints against Air Canada and one against WestJet.

In a December 2005 decision, the Agency found that the following constitute obstacles to the mobility of persons with disabilities who require oxygen on board Air Canada:

- the non-provision of medical oxygen prior to boarding, during connections, stopovers and upon arrival at the final destination, as well as the failure to ensure the availability of a portable oxygen tank for on-board washroom use;
- policies and procedures that require:

    1) persons to request the airline's medical oxygen, including portable onboard oxygen, in advance of travel;

    2) a Fitness for Travel Form be completed by the passenger's physician, including related costs and the level of personal information it discloses;

3) fees to be charged for the airline's oxygen service;

4) the oxygen tank be placed under the seat in front of the passenger which encroaches on the person's floor space;

5) no provision of humidifiers upon request on all of the airline's flights; and

- the level of service that Air Canada provides and, specifically, the reliability of that service.

The Agency also ruled in the WestJet complaint that its refusal to transport persons with disabilities requiring medical oxygen on international and transborder flights constitutes obstacles to their mobility.

The next step of the process is to determine whether or not the obstacles are "undue" under the *Canada Transportation Act*, and if so, what corrective measures may be appropriate to address them. The planned oral hearing, in 2007, will assist the Agency in this process.

Regulatory work

Two sets of regulations under the Agency's auspices govern the elimination of undue obstacles to the mobility of persons with disabilities: Part VII of the *Air Transportation Regulations* concerning the terms and conditions of carriage of persons with disabilities and the *Personnel Training for the Assistance of Persons with Disabilities Regulations*.

The Agency strives to make carriers and terminal operators aware of the need to maintain a uniform level of basic services to travellers with disabilities. It monitors service providers' Web sites to identify inconsistencies with Agency standards and, in the case of air carriers, for inconsistencies between tariffs and terms and conditions posted on the internet. Although domestic tariffs no longer need to be filed with the Agency, it routinely requests and reviews them to ensure that service commitments to customers with disabilities are reflected.

In 2006, the Agency completed work on modernizing the disability-related provisions of carrier tariffs by developing a domestic "sample" tariff to be used as a guide by service providers. The Agency developed this sample wording to show service providers how to better reflect, in large part, the requirements of the *Air Transportation Regulations* concerning the terms and conditions of carriage of persons with disabilities. Provisions from the newly released *Accessibility Guidelines for Small Aircraft* have also been included. For smaller carriers that had not developed their own tariffs, this example provides wording typically contained in larger carriers' tariffs. This guidance material is expected to be released in 2007 for use by service providers. In addition, the Agency's small aircraft guidelines, which complement material already provided to larger passenger service providers, will be sent to new carriers operating aircraft with 29 seats or fewer.

Promoting effective training and awareness

The *Personnel Training for the Assistance of Persons with Disabilities Regulations* require carriers and terminal operators in the air, rail and marine sectors to ensure that their employees and contractors are properly trained to assist travellers with disabilities. In 2006, Agency staff worked with air carriers in this regard and carried out regular inspections to ensure that training needs were addressed within the context of the changing realities of the passenger air industry in Canada. In determining which carriers and facilities to visit, Agency staff gives consideration to, amongst other factors, issues raised by the community of persons with disabilities and new entrants to the industry.

Agency staff reviewed training programs against regulation including the requirement to provide requisite training to new employees within 60 days. In 2006, such reviews included training programs of Labrador Airways, Kelowna Airport, London Airport and Winnipeg Airport. Results of these reviews were discussed with the service providers and changes were recommended where appropriate. As well, Agency staff continued its work with Transport Canada to help develop a new training package for transportation service providers called *"Getting on Board"*.

Additionally, and, in part in anticipation of the 2007 Canada Winter Games in Whitehorse, staff met with officials of the following facilities in order to promote the importance of effective training: Yellowknife Airport, Inuvik Mike Zubko Airport, Whitehorse International Airport, Vancouver International Airport, Edmonton International Airport, Norman Wells Airport and Montréal's Pierre Elliot Trudeau International Airport.

New Code on passenger terminal accessibility

In 2006, the Agency continued its work on developing a new *Code of Practice: Passenger Terminal Accessibility* (Terminal Code) as part of its efforts to make the federal transportation network more accessible to persons with disabilities. The Terminal Code, as well as an accompanying Guide to assist transportation service providers in implementing the new provisions, will be released at the 11th International Conference on Mobility and Transport for Elderly and Disabled Persons (TRANSED) in Montréal in June 2007.

The Terminal Code and Guide were developed through a series of consultations with the Agency's Accessibility Advisory Committee (refer to Appendix B), persons and organizations with a demonstrated interest in accessible transportation, the Canadian Airports Council, accessibility representatives from the National Airports System and transportation service providers. Amendments to the Code were made in order to address certain concerns raised during the consultation stage.

The Terminal Code is one in a series of Voluntary Codes of Practice, the others being:

- Aircraft Accessibility for Persons with Disabilities (Air Code);
- Passenger Rail Car Accessibility and Terms and Conditions of Carriage by Rail of Persons with Disabilities (Rail Code);
- Ferry Accessibility for Persons with Disabilities (Ferry Code); and
- Removing Communication Barriers for Travellers with Disabilities (Communication Code).

Monitoring the Codes of Practice

The Agency uses various methods to assess the level of industry compliance with its Codes of Practice, including surveys and written reports from carriers and terminal operators on measures to meet Code provisions. Self-reporting is verified through on-site visits by Agency investigators. These visits also provide transportation providers with an opportunity to exchange information and obtain guidance from the Agency to implement accessibility improvements more efficiently.

In 2006, Agency staff specifically continued to monitor the Communication Code that was introduced in 2004. Staff met with transportation service providers to discuss its implementation and provided clarification on related issues. A report on this monitoring program will be released in 2007.

Given the number of Agency Codes of Practice and the increased number of entities involved, a study on other forms of monitoring methods began in 2006 with a view to improving efficiency and enhancing compliance levels. This review will continue in 2007.

Outreach and airport terminal accessibility audits

Outreach activities pursued by the Agency in 2006 engaged service providers in discussions on travel services for persons with disabilities, in addition to enhancing awareness of regulations, Codes of Practice, decisions issued by the Agency, and sending advisories to the transportation industry. Air North, First Air and Porter Airlines were among the air carriers consulted.

Recognizing the importance of having uniform and reliable accessible transportation services for persons with disabilities from sea to sea to sea, the Agency carried out extensive work in Canada's North during the year. For example, a presentation was made at an airport conference in Yellowknife called "*Ensuring Quality and Safe Services in a Dynamic NWT Economy*". The conference provided an opportunity to educate air-

port managers and personnel from throughout the Northwest Territories on the importance of providing accessible transportation services.

Agency staff also met with consumers at meetings hosted by the NWT Council of Persons with Disabilities. Following a presentation on the Agency's work in accessible transportation, Yellowknife-area organizations shared their concerns with respect to travel in the North and to and from the North.

In Whitehorse, a local group called Challenge Community Vocational Alternatives (CCVA) hosted a four-hour open house where Agency staff provided an overview of its accessibility mandate and discussed various transportation issues of concern with stakeholders. People with disabilities and representatives from CCVA, the Yukon Association for Community Living and the Yukon Council on Disability advised Agency staff of concerns regarding services to unaccompanied adults, maintenance of the Washington chair and other boarding chairs, security screening practices, accessible inter-city bus service and the need for federal government funding for accessible transportation equipment. One of the more significant issues for the region is the need for low-level change devices for aircraft boarding by wheelchair users given that aircraft entry and exit mostly take place at ground level from the airport apron or runway.

During its accessibility audits of airport terminals, Agency staff noted many innovative adaptations for accessible air travel in the North, including exterior ramps with latticework floor surfaces to minimize the build-up of snow and ice, and First Air's experimentation with wheelchairs equipped with skis.

Information bulletins

In 2006, the Agency issued bulletins to stakeholders subject to the Communication Code. For example, it issued a bulletin to terminal operators and air carriers that included information such as corrections to the Communication Code, an update on the Canadian Standards Association's Accessible Design for Self-Service Interactive Devices standard, a recent American position paper calling for tougher accessibility standards for self-service kiosk systems, an update on the forthcoming Terminal Code and Guide and a variety of other items thought to be of interest to terminal operators.

Air transportation security

The Agency also continued to respond to the growing emphasis on security measures for air travellers to ensure that persons with disabilities are able to pass through new security systems in a dignified way. Work continued with the Canadian Air Transport Security Authority (CATSA) to promote accessibility in new security screening programs. By virtue of a 2004 Memorandum of Understanding signed by the Agency and CATSA, the two organizations continued to monitor security officers' sensitivity training activities in con-

formity with the *Personnel Training for the Assistance of Persons with Disabilities Regulations*.

In January 2006, Agency staff participated in a three-day CATSA workshop held in Ottawa on the theme "Reservation to Destination: The Future of Screening". The workshop covered such topics as enhanced security processes, policies and procedures. Agency staff actively engaged in discussions on the inclusion of accessibility and usability elements in the new technologies.

Following the announcement of restrictions on liquids, gels and aerosols in carry-on baggage in August 2006, the Agency received several calls from persons with disabilities expressing concerns as to how these measures would impact the transport of mobility aids. Agency staff initiated consultations with CATSA to discuss its plans to develop and incorporate specific guidance and tips for travellers with disabilities on its Web site. CATSA now provides material on its Web site that address these concerns.

→ PASSENGER SECURITY SCREENING PROCESS

Prior to air travel, the Canadian Electric Wheelchair Hockey Team raised concerns regarding the passenger security screening process and the length of time required for screening given that 10 out of 15 members of the team were persons who use wheelchairs. The Agency flagged the concerns to CATSA and was later informed that the screening process had gone smoothly and that the group was very pleased with the assistance it had received during the check-in and screening process.

Collaboration with Canadian Standards Association

The Agency has established a working relationship with the Canadian Standards Association (CSA) that focuses on technical committees responsible for specific standards. Currently, the Agency is working with the CSA on the Accessible Design for the Built Environment Standard (B651) and the Design for Aging Standard (B659). The B651 standard deals with the technical requirements that make buildings and other facilities accessible and safe for persons with physical, sensory or cognitive disabilities. For its part, the B659 standard is currently under review in preparation for a new edition. This standard provides a design and evaluation framework for products, services and environments that meet the needs of an aging population, while taking into account other important factors such as utility, marketability and economic value to the producer and user. The Agency will pursue its collaborative work with the CSA in 2007.

Communicating with Canadians

In 2006, the Agency continued to focus efforts on enhancing communication between persons with disabilities, travel agents, tour operators and carriers to ensure that necessary services are identified at the time of reservation and communicated to the carrier.

The Agency responded daily to inquiries from the general public about accessible transportation, on topics ranging from how to register as a person with a disability and the availability of accessible ground transportation, to in-flight damage to wheelchairs and service animal certification.

As well, the Agency continued to be an active participant in efforts to organize the 11th International Conference on Mobility and Transport for Elderly and Disabled Persons (TRANSED) to be hosted by Transport Canada in Montréal in 2007. The Agency will play a key role in showcasing Canadian accomplishments in the field of accessible transportation to other transportation professionals and consumers from around the world.

The Agency was a contributor to the Government of Canada's annual report on the progress that has been made on disability issues, entitled *Advancing the Inclusion of Persons with Disabilities 2006*. The report provides a brief description of the Agency's work and portrays it as a leading organization in the removal of barriers to the mobility of persons with disabilities.

The organization was also present at major events such as the People in Motion trade show that took place in Toronto in June 2006. Agency staff responded to queries from the general public at the event and had the opportunity to increase awareness of the organization's mandate and accessibility issues.

Finally, Canadians continued to be informed on accessibility issues and Agency decisions in 2006 via the corporate Web site, the distribution of nearly 12,000 copies of various newsletters, reports and brochures, as well as news releases and media coverage.

Cases before the courts

Supreme Court of Canada: Cases decided in 2006

Meenu Sikand v. VIA Rail Canada Inc. and Canadian Transportation Agency

Court File No.: 31397

Application for leave to appeal the Federal Court of Appeal judgment dated February 6, 2006 regarding VIA Rail's meal distribution policy. The application for leave to appeal was dismissed with costs by the Supreme Court of Canada on August 3, 2006.

Supreme Court of Canada: Cases pending in 2006

Council of Canadians with Disabilities v. VIA Rail Canada Inc.

Court File No.: 30909

Appeal of Federal Court of Appeal judgment dated March 2, 2005 relating to the appeal of Agency Decision Nos. 175-AT-R-2003 and 620-AT-R-2003 wherein the Agency determined that certain aspects of VIA Rail Inc.'s Renaissance passenger rail cars posed undue obstacles to the mobility of persons with disabilities and ordered corrective measures. Heard by the Supreme Court of Canada on May 19, 2006. Judgment reserved.

Federal Court of Appeal: Cases decided in 2006

Linda McKay-Panos v. Air Canada and the Canadian Transportation Agency

Court File No.: A-100-03

Appeal of Agency Decision No. 567-AT-A-2002 dated October 23, 2002, which determined that Ms. McKay-Panos, an obese person, did not have a disability for the purposes of Part V of the *Canada Transportation Act*. By judgment dated January 13, 2006, the Federal Court of Appeal allowed the appeal, set aside the decision of the Agency and referred the matter back to the Agency so that it may determine whether the appellant, as a person with a disability, has encountered an undue obstacle to her mobility.

VIA Rail Canada Inc. v. Meenu Sikand and the Canadian Transportation Agency

Court File No.: A-277-05

Appeal of Agency Decision No. 115-AT-R-2005 dated March 3, 2005/Order T-582-05 of the Federal Court of Appeal concerning the question of whether VIA Rail's meal distribution policy constituted an undue obstacle to the mobility of the respondent. By judgment dated February 6, 2006, the Federal Court of Appeal allowed the appeal and set aside the decision of the Agency in so far as it relates to VIA Rail's meal distribution policy.

Air Transportation

Air Travel Complaints

Air carriers operating publicly available services within or to and from Canada are required to publish a tariff, setting out their terms and conditions of carriage and all of their fares, rates and charges.

The Air Travel Complaints Program attempts to informally resolve travellers' complaints about air carriers in a manner consistent with their tariffs, Canadian law and international conventions. If, at the end of the informal process, a complainant believes that the carrier has not respected its legal obligations or that the carrier's tariff is not clear or reasonable, that person may have recourse to the Agency's formal complaints process. When complaints involve issues under the jurisdiction of other government organizations such as Transport Canada or the Canada Border Services Agency, they are forwarded to the appropriate organization for direct response to the complainant.

In 2006, the Air Travel Complaints Program dealt with unresolved issues from previous years and received 1,079 new complaints regarding Canadian and foreign air carriers. The Agency referred 549 of these new complaints directly to the air carriers for resolutions as dissatisfied travellers had not provided them with the opportunity to address their issues. These complainants were advised that if the carrier failed to respond to their complaint within a reasonable time frame or if they remained dissatisfied with the carrier's response, they could request that their complaint be further investigated by the Agency. During the year, 445 such complaints were resolved directly between the traveller and the air carrier.

The Agency investigated 683 complaints received from travellers who, having tried to resolve their complaint with their air carrier, remained dissatisfied and turned to the Agency for assistance.

→ CLIENT SATISFACTION

In 2006, Agency staff closed a near-record number of air travel complaints it investigated (800 compared to 679 in 2005). In 74.3 percent of these cases, representing 594 applications, complainants advised that they were either fully or partially satisfied with the results obtained on their behalf, which compares very favourably to the satisfaction rate of 62.1 percent obtained in 2005.

Complaints investigated about Canadian air carriers

The total number of complaints investigated about Canadian air carriers decreased from 501 in 2005 to 476 in 2006, a drop of five percent. During the year, complaints were investigated concerning some 20 different Canadian carriers, ranging from large companies such as Air Canada and WestJet, to smaller ones such as Air Satellite and Calm Air.

The number of complaints investigated about Air Canada increased slightly in 2006, with 372 complaints investigated compared to 345 in 2005. On the other hand, the number of complaints investigated about Air Transat and WestJet decreased when compared to 2005. For Air Transat, the number of complaints fell from 38 in 2005 to 26 in 2006, while the comparable numbers for WestJet were 22 complaints in 2005 and 18 in 2006. Skyservice remained at approximately the same level, with 27 complaints in 2005 versus 26 in 2006. The Agency investigated more complaints against CanJet in 2006, rising to nine from only two in 2005. Sunwing, a new carrier in the Canadian market, had five complaints against it investigated during the year. The number of complaints investigated about Zoom increased slightly in 2006, rising to 12 from nine in 2005.

Note: Statistics in all tables in the Air Travel Complaints section may vary slightly from the previous reporting period due to the dynamic nature of the database which tracks complaints according to their current status.

TABLE 1 : COMPLAINTS INVESTIGATED ABOUT CANADIAN AIR CARRIERS

	2005	2006
Air Canada (including Jazz)	345	372
Skyservice	27	28
Air Transat	38	26
WestJet	22	18
Zoom	9	12
CanJet	2	9
Sunwing[1]	--	5
Other[2,3]	58	6
Total	**501**	**476**

Note: Multiple air carrier complaints are counted for each carrier involved.

[1] Sunwing is a new carrier.

[2] Includes companies whose numbers are too small to merit separate identification.

[3] Does not include statistics when no specific carrier is identified.

Complaints investigated about foreign air carriers

In 2006, the Agency investigated complaints about some 60 different foreign air carriers from more than 25 countries, ranging from the United States, Russia, the United Kingdom and France to Kuwait and Singapore. The total number of complaints investigated concerning foreign air carriers increased by 35.3 percent, from 153 in 2005 to 207 in 2006.

European air carriers were collectively the subject of more investigated complaints than those of any other geographical area outside of Canada:

- There were 21 complaints investigated about British Airways, an increase of 110 percent from the 10 complaints investigated about the same company last year;
- Air France and Alitalia were the subject of the most complaints investigated in 2006 with 30 and 31 respectively, compared to only six for both air carriers in 2005;
- There were nine complaints about the Netherlands' KLM, up slightly from seven in 2005; and
- Six complaints were investigated about Lufthansa, compared to three in 2005.

→ A CANCELLATION PENALTY FOR WRONGLY ISSUED TICKETS?

A father purchased round-trip tickets for his wife and daughter for Calgary to Bangkok, Thailand, on Japan Airlines (JAL) at a total cost of $3,340. However, the tickets issued were for travel to Manila, Philippines. The error was quickly brought to the attention of the travel agent who issued new tickets to Bangkok for travel on United Airlines at a cost of $3,345.90 on the promise from JAL that they would waive the cancellation penalty fee. When the claim for a refund of the original wrongly issued tickets was processed, JAL retained $1,420 as a cancellation penalty. All efforts to obtain a full refund were in vain. The man turned to the Agency for assistance. Staff was successful in convincing the carrier that a penalty was inappropriate under these circumstances and JAL finally refunded the $1,420.

TABLE 2 : COMPLAINTS INVESTIGATED ABOUT FOREIGN AIR CARRIERS

	2005	2006
Air France	6	30
Alitalia	6	31
British Airways	10	21
KLM	7	9
United Airlines	5	10
American Airlines	7	8
Royal Air Maroc	4	7
Lufthansa	3	6
BWIA	11	5
Cubana	7	2
Delta	3	4
US Airways	7	6
America West	5	5
Cathay Pacific	4	2
Other [1]	68	61
Total	**153**	**207**

Note: Multiple air carrier complaints are counted for each carrier involved.
[1] Does not include statistics when no specific carrier is identified.

On a per country basis, and not surprisingly given their share of the transborder market, there were more complaints investigated against American air carriers (33) than those of any other country. However, no single American carrier was the subject of as many complaints as the top three European carriers.

- United Airlines was the subject of the most complaints at 10, up from five in 2005;
- There were eight complaints about American Airlines, up slightly from seven in 2005;
- US Airways was third with six complaints, compared to seven in the previous year; and

• Five complaints were investigated about America West, the same number as in 2005.

As for air carriers from other parts of the world, there were seven complaints investigated about Morocco's Royal Air Maroc, up from four in the previous year, followed by BWIA with five complaints compared to 11 in the previous year.

Categories of complaints received in 2006

Individual complaints received by the Air Travel Complaints Program do not necessarily deal with one issue but can contain multiple issues. In this regard, the Program received complaints that dealt with 2,899 issues in 2006 as compared to 3,475 in 2005 (a decrease of 16.6 percent). The top four categories of complaints raised by the travelling public were quality of service, flight disruptions, baggage and ticketing. Quality of service issues, which comprise 38.2 percent of the total number of issues, dropped from 1,529 in 2005 to 1,107 issues in 2006, representing a 27.6 percent decrease. During the same period, complaints concerning flight disruptions, representing 16.5 percent of the total number, went from 597 to 478, a decrease of 20.0 percent. Baggage issues, comprising 15.4 percent, dropped to 446 from 536, a decrease of 16.8 percent, while ticketing issues, representing 8.3 percent of the total number of issues, increased by 5.2 percent to 242 from 230.

Table 3 reflects the number of all issues raised per category in the complaints received by the Air Travel Complaints Program.

TABLE 3 : CATEGORIES OF COMPLAINTS — ALL AIR CARRIERS

	2005	2006
Quality of Service	1,529	1,107
Flight disruptions	597	478
Baggage	536	446
Ticketing	230	242
Reservations	134	180
Refusal to transport	79	108
Safety	116	108
Denied boarding	92	94
Frequent flyer program	77	64
Other	85	72
Total	**3,475**	**2,899**

TABLE 4 : CATEGORIES OF COMPLAINTS – MAJOR CANADIAN AIR CARRIERS (2006)

	Air Canada (incl. Jazz)	Air Transat	Skyservice	WestJet	Other[1]
Quality of service	654	41	67	23	54
Flight disruptions	259	14	22	19	33
Baggage	239	14	15	9	17
Ticketing	127	12	5	5	18
Reservations	86	2	8	3	12
Safety	63	5	17	7	6
Denied boarding	63	1	0	0	3
Refusal to transport	48	6	6	1	6
Frequent flyer program	60	0	0	0	2
Other	50	2	3	3	7
Totals	1,649	97	149	70	158

[1] Would include Zoom, CanJet and Sunwing.

→ A LONG-AWAITED REFUND FOR A LOST BAG

Upon his arrival in Guyana from Toronto, a traveller discovered that one of his two checked bags was missing. He immediately completed a baggage claim form and a Property Irregularity Report with his carrier, BWIA West Indies Airways. Eight weeks later, the traveller received a letter from BWIA stating that it had cancelled his claim because, according to its records, the bag had been returned. After three months of trying to convince the carrier otherwise, he asked the Agency for assistance. As a result of the Agency's intervention, BWIA ultimately settled the claim by issuing a cheque for $1,074 to the man who was quite pleased with this outcome.

Tariffs

Air carriers operating a publicly available domestic air service are required to publish a tariff, setting out their terms and conditions of carriage and all of their fares, rates and charges. Generally, air carriers operating international services to and from Canada must both publish and file their tariffs with the Agency. However, carriers operating international air services under the terms of Canada's bilateral agreements with the United States, the United Kingdom and Germany, are not required to file fares and rates but would continue to file the general terms and conditions of carriage. Upon application, the Agency may also exempt charter carriers from having to file their international charter rates.

Agency staff reviews international air carrier tariffs and amendments to ensure they are consistent with Canadian law and the applicable bilateral agreements. In 2006, the Agency received 23,333 tariff submissions from air carriers proposing to amend or add fares, rates, or terms and conditions of travel to their international tariffs on statutory notice. In addition, the Agency received 8,872 special requests to amend tariffs on other-than-statutory notice. Ninety-eight percent of the tariff submissions were received and processed electronically.

Tariffs that constitute the contract of carriage between the passenger and the carrier must be applied as written. While there is a slight variation in language in the governing legislation between domestic and international services, tariffs generally must be reasonable and not unduly discriminatory. The Agency will accept and investigate complaints when persons or other carriers believe that a carrier has failed to apply its tariff or provisions of the tariff are deemed unreasonable or unduly discriminatory.

In this regard, in 2006 the Agency completed 70 investigations of which 20 related to allegations that a carrier had failed to respect its tariff and 50 to allegations that a carrier's tariff was unjust or unreasonable. Agency staff also resolved 25 inter-carrier disputes primarily involving issues related to the reasonableness of prices and referred 22 tariff applications to Agency Members for a formal decision.

Importance of check-in times for travellers and air carriers

In two decisions issued in 2006, the Agency illustrated the importance for travellers to arrive in sufficient time at the airport for their flight and for air carriers to clearly set out check-in time limits in their tariffs.

On January 31 the Agency rendered a decision with respect to Air Canada's refusal to transport a man's two sons on a flight from Montréal to Edmonton. The Agency found that the carrier's tariff only "recommended" that passengers present themselves for check-in 60 minutes prior to departure, and that passengers must present themselves at the boarding gate at least 25 minutes prior to the scheduled flight departure. Given

that a "recommendation" is not a requirement, the carrier did not have the right to cancel those passengers' reservations under the circumstances of this case, unless they failed to present themselves at the boarding gate at least 25 minutes prior to the flight's departure. Therefore, the Agency ordered Air Canada to pay an amount of $1,482.92 to the complainant, which represented the value of the alternate tickets that he had purchased from another carrier to return his sons to Edmonton.

In a second decision rendered on September 28, the Agency found that Skyservice's tariff was silent with respect to mandatory check-in time limits. Therefore, the carrier had, by its refusal to check in and transport passengers who allegedly arrived late at the check-in counter, applied terms and conditions of carriage that were not set out in its tariff. Following its analysis of the case, the Agency ordered Skyservice to pay a total of nearly $3,000 for its refusal to transport the party of four from Cancun, Mexico, to Vancouver, British Columbia.

Liability for the carriage of animals

On June 1, the Agency ruled in the matter of the death of a pet dog while being transported by Air Canada from Smithers, British Columbia, to Winnipeg, via Vancouver. In its decision, the Agency stated that exclusions from liability for the carriage of animals are not unreasonable given the inherent fragility of living creatures and the occasional hardships associated with the carriage of animals in the bellyhold of an aircraft. However, the Agency stated that an air carrier should provide adequate notice of its exclusion from liability for the carriage of animals, especially where it disclaims any liability, to allow persons to make informed choices respecting the carriage of animals.

The Agency's decision required Air Canada to revise its tariff to set out the means by which it provides such notice to passengers. Such notice must accurately reflect Air Canada's limitations of liability and be set out in clear and unambiguous language.

Enforcement

To ensure compliance with Canadian law, the Agency's enforcement staff conduct periodic inspections of Canadian-based licensees and passenger terminals that fall under its purview. Enforcement staff also investigate allegations that companies and individuals are operating in contravention of the *Canada Transportation Act* and related regulations. Sanctions for non-compliance range from the assessment of an administrative monetary penalty, cease-and-desist orders, formal reprimands, licence suspensions and cancellations, to criminal prosecution.

An administrative monetary penalty is the sanction of choice in most cases. Except in cases where carriers operate without a licence, insurance or an appropriate aviation document, the Administrative Monetary Penalty Program provides a formal warning for a

first offence to give air carriers and terminal operators the opportunity to take corrective action. A subsequent contravention of the same provision of the Act or regulation is subject to a maximum penalty of $5,000 for an individual and $25,000 for a corporation.

In 2006, 265 on-site inspections of Canadian-based air carriers and 24 inspections of passenger terminal operators were conducted. Enforcement staff also conducted 26 investigations of carriers or individuals suspected of operating illegal air services in Canada, and identified 15 contraventions. Two formal warnings were issued, one of which is currently under review, and 10 notices of violation to air carriers operating publicly available air services without holding a valid licence or a valid Canadian aviation document. Of the 40 informal warnings issued for minor contraventions, 35 were issued to air carriers and five to passenger terminal operators.

Charges and Surcharges

Fuel surcharges

Recognizing the challenges caused by fluctuations in fuel prices, the Agency approved a series of fuel surcharges for international air carriers in 2006. However, conscious of the impact of surcharges on the travelling public, the Agency will continue to monitor air carrier's surcharges as they relate to jet fuel prices in 2007.

Firearms charge

In June 2006, Air Canada began charging $50 per firearm to carry passengers' firearms. The Agency received several complaints about this new charge and Air Canada's conditions governing the handling of firearms. Shortly thereafter, the Agency suspended the application of the charge on transborder and international flights pending determination of the matter. However, the Agency did not have jurisdiction to similarly suspend the charge on domestic flights.

In a decision rendered on November 3, 2006 the Agency dismissed the complaints. The Agency was of the opinion that the carriage of firearms requires additional and special handling procedures. In addition, these procedures are presumed to be reasonable given that they flow from legislative requirements, namely the *Firearms Act* and the *Canadian Aviation Security Regulations*. Furthermore, the Agency determined that Air Canada's terms and conditions were not discriminatory since the charge applied equally to all passengers carrying firearms.

In making its decision, the Agency also indicated that, while a balance must be struck between the rights of the passengers and the air carriers' statutory, commercial and operational obligations, air carriers should, in general, have the flexibility to establish their

terms and conditions of carriage and to price their services as they see fit, subject to legislative or regulatory constraints.

Pricing

Upon complaint, the Agency may conduct an investigation and order certain remedial action against an air carrier if it determines that:

- passenger fares or cargo rates published or offered on a non-competitive route within Canada are unreasonable, or
- the range of fares or rates offered on such a route is inadequate.

In 2006, the Agency received one complaint concerning Air Canada's fares for travel between St. John's and Gander, Newfoundland and Labrador. The Agency expects to complete its investigation of this complaint and to render its decision in 2007.

Licensing

The Agency licenses Canadian air carriers to transport passengers or cargo within Canada. It also licenses Canadian and foreign applicants to operate scheduled and non-scheduled (charter) international air services to and from Canada. In 2006, the Agency processed 1,355 air licensing activities, which included applications for new licences, suspensions, cancellations and reinstatements.

A licence applicant must have adequate liability insurance and must hold a Canadian aviation document issued by Transport Canada. If an applicant proposes to operate commercial air services as a Canadian air carrier, it must prove that it is Canadian-owned and controlled. Also, if a Canadian applicant proposes to use medium-sized or large passenger aircraft, it must meet certain financial requirements.

TABLE 5 : AIR CARRIERS BY NATIONALITY

	Carriers holding Agency licences as of December 31, 2005	Carriers holding Agency licences as of December 31, 2006
Canadian	814	772
U.S.	691	678
Other	128	130
Total	1,633	1,580

TABLE 6 : LICENCE AUTHORITIES HELD BY NATIONALITY

	Canadian					United States	Other	Total
	Aircraft Type							
Services	Small	Medium	Large	All Cargo	Total			
Domestic	750	19	14	32	815			815
Non-scheduled international	335	18	14	24	391	668	102	1,161
Scheduled international	14	31	103	66	214	48	73	335
Total December 31, 2006 [1]								2,311

[1] For comparison, the total on December 31, 2005 was 2,324.

TABLE 7 : AIR LICENSING ACTIVITIES

	Completed in 2005	Completed in 2006
Applications for:		
New licences	200	224
Amendment of licences	98	86
Suspensions	202	213
Cancellations	67	64
Reinstatements	36	51
Exemptions/Rulings	193	204
Other	4	2
Total	800	844

If the Agency determines that a licensee no longer meets the licensing requirements, the licence will be suspended or cancelled. The Agency may also suspend or cancel a licence at the request of the licensee. For example, air carriers with seasonal operations to hunting or fishing lodges often make such requests.

TABLE 8 : LICENSING ACTIVITIES INITIATED BY THE AGENCY

	Completed in 2005	Completed in 2006
Suspensions	315	281
Cancellations	125	128
Reinstatements	122	102
Total	562	511

Of the 224 applications for new licences completed in 2006, 11 were denied, 31 were withdrawn and 182 resulted in a licence being issued. Of those 182, 14 licences were issued to the following seven Canadian applicants for the operation of an air service using medium or large aircraft (having a seating capacity of at least 40 passengers):

- Air Canada: Licence for scheduled international services between Canada and Algeria (large aircraft).
- Air Transat: Licence for scheduled international services between Canada and Spain (large aircraft).
- Harmony Airways: Licences for scheduled international services between Canada and Australia and Canada and Fiji (large aircraft).
- Porter Airlines: Licences for domestic, non-scheduled international and scheduled international services between Canada and the United States (medium aircraft).
- Skyservice: Licences for scheduled international services between Canada and Portugal, Canada and Italy and Canada and Ireland (large aircraft).
- Sunwing Airlines: Licences for scheduled international services between Canada and the Dominican Republic, Canada and Jamaica and Canada and the United States (large aircraft).
- WestJet: Licence for scheduled international services between Canada and the Bahamas (large aircraft).

The Agency also granted 24 exemptions to section 59 of the *Canada Transportation Act*, which prohibits selling services prior to holding a licence.

Canadian ownership and control

In 2006, the Agency completed 79 reviews to verify that Canadian applicants proposing to operate domestic or international air services, or licensees already operating such services, met Canadian ownership requirements. To be considered Canadian-owned and controlled, an air carrier must be incorporated in Canada, must have at least 75 percent of its voting interests owned and controlled by Canadians, and must be controlled in fact by Canadians.

Seven reviews involved major investigations because the companies had complex ownership structures, or there were non-Canadian minority shareholders or business associates who might have exercised control over the applicant. The Agency denied two applicants on the basis that they were not Canadian.

One of the reviews undertaken by the Agency involved the examination of the proposed corporate restructuring of Canada's largest regional carrier, Jazz Air Limited Partnership, as represented by its general partner, Jazz Air General Partner, and carrying on business as Air Canada Jazz. The Agency issued a decision concluding that it was satisfied that Air Canada Jazz would be Canadian subsequent to the proposed restructuring which involved an initial public offering of Jazz Air Income Fund, an unincorporated open-ended trust established under the laws of the Province of Ontario. The proceeds of the initial public offering were used to indirectly acquire an interest in the regional air carrier, with ACE Aviation Holdings continuing to hold a controlling interest in Air Canada Jazz.

Financial fitness

Canadian applicants seeking to offer domestic or international services using aircraft with more than 39 seats must meet financial requirements according to the *Canada Transportation Act* and the *Air Transportation Regulations*. Applicants must prove they have enough liquid funds to cover all start-up, operating and overhead costs for 90 days. These requirements are designed to ensure that applicants are financially fit and have a reasonable chance of success, which minimizes disruptions in service and protects consumers. In 2006, the Agency completed four such financial fitness reviews.

Charters

An international charter air service is a non-scheduled international service operated under a contractual arrangement between an air carrier and a charterer. Carriers holding a licence for a non-scheduled international service must obtain an Agency program permit or authorization to operate charter flights from Canada to a foreign country. For resalable charter flights which involve the carriage of Canadian originating passengers, the Agency also ensures that advance payments are protected. This is done by way of a letter of credit or agreement of guarantee that requires the prompt refund of all advance

payments received from tour operators and charterers should the air carrier fail to perform the flights.

Sometimes, carriers are asked to provide a flight on short notice. Because Agency authorization is needed before flight departure, the Agency offers a 24-hour telephone service to deal with urgent cases outside its normal business hours. In 2006, the Agency handled 354 situations under this 24-hour service, 118 of them requiring approval by Agency Members.

→ ALWAYS THERE!

Carriers relied heavily on the Agency's 24-hour service to ensure the safe return of Canadian citizens during the crisis in Lebanon in July 2006. Working closely with Transport Canada, this service allowed the Agency to grant on very short notice the authorities and exemptions necessary to allow carriers' operations on behalf of the Government of Canada.

TABLE 9 : CHARTER PERMITS ISSUED (CANADIAN AND FOREIGN ORIGINATING)

	2005	2006
Passenger non-resaleable entity charters	146	186
Cargo non-resaleable entity charters	301	289
Passengers resaleable	1,478	1,237
Total	1,925	1,712
Additional statistics		
Exemptions granted to the charter regulations	1,222	962
Amendments to charter permits	680	482

TABLE 10 : CHARTER FLIGHT NOTIFICATIONS

	2005	2006
Transborder charters		
Canadian originating (Non-resaleable passenger)	611[1]	553
Canadian originating (Cargo)	173	85
United States originating (Passenger)	432	522
United States originating (Cargo)	548	356
Foreign originating (Passenger)	161	138
Foreign originating (Cargo)	6	5
Total	1,931	1,659

[1] Restated to include post-facto flight notifications received after the publication of the 2005 Annual Report.

Bilateral air transport agreements

Scheduled international air services between countries are generally governed by bilateral air transport agreements and other arrangements between countries. These agreements form the legal basis for regulating scheduled international air services with other governments and establish traffic rights for each country. Although such agreements generally cover scheduled international air services, some contain provisions related to non-scheduled (charter) air services.

The Government of Canada negotiating team — comprised of officials from Transport Canada and the Agency and led by the Department of Foreign Affairs and International Trade — participate in negotiating air transport agreements with other countries. Negotiations can include discussions about the cities that may be served, the capacity that may be offered, pricing rules, as well as operational, conduct-of-business and administrative clauses. Once an agreement is established, the Agency administers the provisions related to economic licensing and regulation within its jurisdiction.

In 2006, the Agency was responsible for administering 76 bilateral air transport agreements and arrangements. The Agency also participated in negotiations with 12 countries. These included successful negotiations to expand routes and other rights with the United Kingdom, Brazil and Portugal. For the first time ever, agreements were established with Algeria, Croatia and Serbia. Successful negotiations were also held with Singapore and Israel.

Canada negotiated an "open skies"-type agreement with the United Kingdom, allowing carriers of each country not only to serve the other country with unlimited flights, but also to exercise fifth freedom traffic rights by carrying origin and destination passengers and cargo between the other country and third countries. The new agreement also removes restrictions on price-setting for third country services, enabling the air carriers to better respond to market demand. The agreement is expected to result in increased air services to the benefit of travellers, air carriers, shippers, and trade and tourism interests.

Negotiations with Brazil resulted in expanded traffic rights which, in addition to confirming the ability of Canadian and Brazilian air carriers to carry sixth freedom traffic, provide for new fifth freedom traffic rights and additional capacity for all-cargo services.

TABLE 11 : THE FIRST SIX FREEDOMS OF THE AIR[1]

First Freedom Right to fly across the territory of the other country without landing.	**Fourth Freedom** Right to carry traffic (passengers or cargo) from the other country to the home country of the air carrier.
Second Freedom Right to land in the other country for technical or non-traffic purposes, such as for refuelling or maintenance.	**Fifth Freedom** Right to carry traffic (passengers or cargo) between the other country and a third country, as an extension of a service to or from the home country of the air carrier.
Third Freedom Right to carry traffic (passengers or cargo) from the home country of the air carrier to the other country.	**Sixth Freedom** Right to carry traffic (passengers or cargo) between the other country and a third country via the home country of the air carrier.

[1] The fundamental building blocks of air transport agreements are the "traffic rights" exchanged between governments in those agreements, commonly known as the "Freedoms of the Air".

Canada established a new Air Transport Agreement with Portugal that allows for a significant expansion of air services between the two countries. Designated air carriers of each country now have access to all destinations in the other country with no limitations on the frequency of service offered. Air carriers also enjoy greater flexibility with respect to the prices they charge for their services in international markets. This agreement allows air carriers to better meet the needs of travellers and shippers in the Canada-Por-

tugal market, and helps Canada build stronger commercial ties and trade links with Portugal and Europe as a whole.

Canada's first air transport agreements with Algeria, Croatia and Serbia permit new direct air services that should benefit passengers, shippers, air carriers and airports. Under all three of these new agreements, designated air carriers will be able to operate using their own aircraft and provide code-sharing services with other air carriers. These agreements also include flexible pricing regimes and strong safety and security provisions.

Air carriers continued to expand their opportunities through code-share arrangements, whereby one air carrier sells transportation under its own name on flights operated by other air carriers. In other cases, air carriers sought Agency approval to be able to lease aircraft with flight crews from other air carriers.

In addition to approving marketing arrangements, the Agency can also facilitate competitive opportunities by granting permission to operate extra flights and by considering temporary extra-bilateral authorities to operate services not provided for under bilateral air agreements or arrangements.

In 2006, the Agency issued public decisions and orders concerning 141 applications relating to bilateral air agreements and arrangements, 87 of which concerned code-sharing or the leasing of aircraft with flight crews. Of the total number of applications addressed, 54 dealt with applications for extra-bilateral authorities involving such matters as code-sharing, the provision of fifth-freedom services, extra capacity and the provision of air services to specific cities.

Discontinuance or reduction of services

Under section 64 of the *Canada Transportation Act*, an air carrier must give notice of its intention to discontinue or reduce domestic air services when:

- the discontinuance would result in only one or no air carrier serving a point;
- an air carrier proposes to reduce the frequency of an air service to less than one flight per week, so that only one or no air carrier would serve that point at least once per week; or
- the discontinuance of a year-round, non-stop scheduled air service between two points in Canada would reduce the total passenger-carrying capacity on the route by 50 per cent or more.

The air carrier must give 120 days' notice to the Agency, the Minister of Transport, the Minister responsible for transportation in the affected province or territory and to the affected communities, unless the air service has operated for less than a year, in which case, the notice period is 30 days. An air carrier may also ask the Agency to reduce the

notice period. In addition, the *Canada Transportation Act* requires that any air carrier wishing to discontinue or reduce service must provide an opportunity for elected officials of the municipal or local government of the affected communities to meet and discuss with the air carrier the possible resulting impact.

If, after receiving a written complaint, the Agency determines that a licensee did not give proper notice, the Agency may order that the air service be reinstated for up to 60 days. However, a licensee that has given proper notice cannot be prevented from discontinuing or reducing air service.

In 2006, the Agency addressed four matters concerning notice provisions:

- Provincial Airlines gave notice of its intention to discontinue service between St. John's, Gander, Deer Lake, and Stephenville, Newfoundland and Labrador, and Halifax, Nova Scotia, effective March 19, 2006;

- CanJet was granted a reduction in the notice period with respect to the proposed discontinuance of its year-round non-stop scheduled air service between St. John's, Newfoundland and Labrador, and Moncton, New Brunswick, effective September 10, 2006;

- The Agency considered an application by Air Canada, on behalf of itself and Air Canada Jazz, for a ruling with respect to the suspension of its operations at the Toronto City Centre Airport. In its decision, the Agency found that the Toronto-Ottawa year-round, non-stop scheduled service offered by Air Canada was not being discontinued given that it continued to offer a Toronto-Ottawa year-round, non-stop scheduled service from Toronto-Lester B. Pearson International Airport;

- The Agency also considered an application by Air Canada Jazz for an exemption from section 64 of the Act with respect to the transfer of its entire operation to Jazz Air LP. In its decision, the Agency found that section 64 did not apply as there would be no interruption of service.

The Agency received two complaints regarding discontinuance of services. Because section 64 of the Act did not apply, all complainants received a letter from the Agency explaining the notice of discontinuance provisions.

NAV CANADA charges

The Agency is the appeal tribunal for new or revised service charges proposed by NAV CANADA, a private sector, non-share capital corporation which provides air navigation services across the country.

Appeals may be made on one or more of the following grounds:

- one or more of the charging principles have not been observed in establishing the charge;
- non-compliance with either the notice or announcement requirements;
- the new or revised charge set out in an announcement is different from the charge as proposed in the notice; and
- based on reasonable and prudent projections, the total annual revenue to be generated by the announced charge is greater than the total annual revenue to be generated by the charge as proposed in the notice.

On April 18, 2006, NAV CANADA filed with the Agency an Announcement of Revised Service Charges. Users, groups of users and representative organizations of users of Canada's air navigation services then had 30 days to file any appeals with the Agency. On May 16, the Canadian Owners and Pilots Association and the Helicopter Association of Canada each filed an appeal pursuant to the *Civil Air Navigation Services Commercialization Act*. The appeals were in respect of a new $10 daily charge that would have been applied to aircraft weighing three tonnes or less using one of seven major international airports in Canada.

The Agency dismissed the appeals stating, among other matters, that the *Civil Air Navigation Services Commercialization Act* does not prohibit NAV CANADA from charging the new daily charge in addition to the existing annual fee. Furthermore, there was no evidence in the appeals indicating that NAV CANADA had failed to observe the charging principles, nor had any evidence been provided to support the view that the new daily charge represented "double billing".

Communicating with Canadians

From time to time, Agency members and staff are invited to make presentations to various audiences concerning the Agency's role and mandate. Most notable in 2006 was a general presentation to the local committee responsible for air transportation in the Québec City area, and presentations on the Agency's enforcement role at seminars in Calgary and Halifax, organized by Transport Canada and the Canada Border Services Agency respectively.

Agency representatives also participated in major events and conferences related to air transportation to meet with and exchange views with key stakeholders, including:

- a major outfitting, hunting and fishing show in Montréal;
- Manitoba Aviation Council's annual meeting in Winnipeg;

- annual meeting of the Association québécoise des transporteurs aériens held in Québec City;
- BC Aviation Council conference in Richmond, British Columbia;
- Air Transport Association of Canada's annual general meeting and conference in Victoria;
- Arctic Aviation Experts conference in Winnipeg;
- Global Outlook Conference in Montréal organized jointly by the International Civil Aviation Organization and Airports Council International;
- International Air Cargo Forum and Exposition in Calgary;
- International Air Transport Association Conference in Vancouver; and
- All Canada Show in Minneapolis, Minnesota.

In addition to these outreach activities, the Agency was very active in responding to inquiries from the public, answering more than 7,600 calls through its 1-800 telephone service. In addition, almost 30,000 copies of *FlySmart*, a comprehensive booklet containing tips for air travellers, were distributed to the public and travel agents, an 87.2 percent increase in distribution over 2005. The Agency also had 258 contacts with news media and issued six news releases regarding air transportation during the year.

Cases before the courts

Federal Court of Appeal: Cases pending in 2006

Lufthansa German Airlines v. Canadian Transportation Agency and Mohammed Omar Satari

Court File No.: A-658-05

Appeal of Agency Decision No. 388-C-A-2005 dated June 22, 2005 in the matter of a complaint filed by Mohammed Omar Satari concerning the refusal by Deutsche Lufthansa Aktiengesellschaft (Lufthansa German Airlines) to refund certain tickets issued for travel between points in Canada and points outside Canada. Case to be heard by the Federal Court of Appeal in Toronto on January 30, 2007.

Rail Transportation

Certificates of fitness

The *Canada Transportation Act* requires that all railways under federal jurisdiction have an Agency-issued certificate of fitness in order to operate. The Agency issues these certificates when it is satisfied that a company proposing to construct or operate a railway under federal jurisdiction has adequate liability insurance. Certified companies are then monitored for continued compliance. The Agency may also vary certificates to reflect changes in railway operations or it may suspend or cancel a certificate.

In 2006, changes were made to the certificates of fitness held by several railway companies:

- Burlington Northern and Santa Fe Railway Company and subsidiaries Burlington Northern (Manitoba) Ltd. and Burlington Northern and Santa Fe Manitoba, Inc. to reflect a change in name to BNSF Railway Company and to provide a more detailed description of the company's current operations;
- RaiLink Canada Ltd. to reflect the sale of its operations in Northern Alberta and the Northwest Territories;
- CSX Transportation Inc. to reflect a change in its operations in the provinces of Ontario and Québec; and
- Corporation of the City of Ottawa carrying on business as Capital Railway to reflect a change in ownership of the railway lines, as well as to include the proposed construction of a north-south light rail transit system from the University of Ottawa to the Barrhaven Town Centre.

For a list of Canada's federally regulated railway companies, refer to Appendix C.

Construction approval

Subject to certain exclusions, the Agency must approve the location of new railway lines, including main and branch lines, sidings, spurs, yard tracks or other auxiliary trackage. The Agency may also be asked to approve the construction of railway crossings, including bridges and underpasses. In each case, the Agency must first assess the environmental impact of a project under the *Canadian Environmental Assessment Act*.

In 2006, the Agency continued its leadership role on the interdepartmental screening committees for Canadian Pacific Railway (CPR)'s proposed relocation of part of the

Montana Subdivision near Milk River, Alberta; a new CPR spur line into a Toyota plant near Woodstock, Ontario; a Canadian National Railway (CN) project for construction of a new spur to serve the harbour at Oshawa, Ontario; and Capital Railway's Ottawa Light Rail Transit Project. Two environmental screening decisions were issued in 2006, allowing the Milk River and Ottawa Capital Railway projects to proceed when assured that the applicant had taken measures deemed appropriate to mitigate any significant adverse environmental impacts.

The Agency is also participating in the environmental assessment of the Pearson AirLink Project in Toronto and the Highway 10 expansion near Sherbrooke, Québec. Monitoring also continued for potential environmental effects of the Calgary Ring Road, Highway 69 twinning between Parry Sound and Sudbury, Ontario, the West Transportation Corridor in Bracebridge, Ontario and various GO Transit expansions in Greater Toronto.

Following assessment approvals, the Agency also made three decisions under section 98 of the Act authorizing the construction of two portions of Capital Railway's project in Ottawa and CPR's Milk River relocation.

Infrastructure issues

The *Canada Transportation Act* allows federal railways, road authorities, utility companies, and, private landowners to negotiate agreements relating to railway works, operations, and/or services. In 2006, the Agency processed 120 such agreements filed by parties who had conducted their own negotiations related to railway crossings. These agreements have become orders of the Agency.

Where no agreement can be reached, a party may apply to the Agency to assist in reaching a fair and equitable resolution. With respect to these cases, the Agency reached decisions relating to two public road crossings of a railway, two utility crossings, and three private railway crossings.

The Agency completed nine reviews of existing orders or decisions, primarily related to road crossings, where relevant facts or circumstances had changed. In most cases, legal responsibility for roads and road crossings had been transferred from one government to another.

In 2006, the Agency and the Province of British Columbia successfully negotiated an agreement that authorizes the Agency to apply federal railway crossing laws to British Columbia provincial railways. This agreement follows a similar agreement reached in 2002 between the Minister of Transport and the Province of Ontario that applies federal railway crossing laws to railways under Ontario provincial jurisdiction.

Railway charges for crossing maintenance and construction

As part of the Agency's responsibility for resolving disputes between federal railway companies and other interested parties, such as utility companies, road authorities and landowners, the Agency develops guidelines that provide a third-party assessment of rail costs and set a consistent, country-wide rate structure for work performed by railway companies.

The Guide to Railway Charges for Crossing Maintenance and Construction was first published on January 1, 2004, and updated on July 1, 2005. It is intended for use by Canadian federally regulated Class I railways when charging for construction or maintenance work performed at crossings, crossing warning systems or for any other crossing-related work, either agreed to by the parties or authorized by an order of the Agency. In 2006, the Agency began an in-depth review of the railway equipment rental rates found in Schedule E of the Guide. This review was ongoing throughout the year and is expected to be completed in 2007.

Transfer and discontinuance

Railways may rationalize their lines without regulatory approval if they follow the process prescribed in Division V, Part III of the Act. The Agency may be asked to determine whether a railway company has complied with this process. Pursuant to subsection 140(1) of the Act, a yard track, siding, spur or other track auxiliary to a railway line is exempt from the prescribed discontinuance process. As a result, the Agency may also be asked to determine whether a specific piece of track is subject to the prescribed process.

In 2006, the Agency did not receive or process any applications for track determinations.

The Agency did, however, receive two notices of discontinuance for the following tracks:

- the CASO Subdivision (jointly owned by CN and CPR) in Ontario between mileage 117.49 (near St. Thomas) and mileage 168.68 (near Fargo); and
- the CPR Kimberly Subdivision in British Columbia between mile 0.1 (near North Star) and mile 16.0 (near Kimberly).

With respect to railway line transfers, the Agency was informed by CN that on January 31, 2006 it had acquired from CSX a 12-mile rail line between Chatham Station and Blenheim Station in Ontario.

CPR also advised that it had transferred, for continued use, the Victoria Subdivision on Vancouver Island (mileages 0.0 to 68.1 and 95.2 to 139.7) to the Southern Railway of British Columbia (formerly known as the Esquimalt and Nanaimo Railway). CPR also transferred its interests in the Willingdon Subdivision (mileage 2.0 to 132.0) to the Province of Alberta pursuant to section 145 of the Act.

Net salvage value determinations

Section 143 of the Act requires railway companies to advertise the availability of railway lines for continued operation before discontinuing them. Parties are free to negotiate an acceptable sale price. However, any party to the negotiation can ask the Agency to set the net salvage value of the line for continued operation. The requesting party must reimburse the Agency for its costs in handling the application. If the railway does not transfer the line after advertising it, it must offer to transfer the line to the federal, provincial, municipal or local government for not more than the net salvage value of the line. Either the railway or the government may ask the Agency to determine the net salvage value at no cost. Governments may use the line for any purpose after taking possession. The Agency received no requests for net salvage value determinations in 2006.

Transit time agreement

The Agency's role as economic regulator of railways under federal jurisdiction expanded with CN's acquisition of BC Rail in 2004. The purchase of BC Rail, the third largest railway in Canada with 2,300 km of track, increased the size of the federal railway system, and gave the Agency a new monitoring responsibility.

In response to concerns from shippers, the Competition Tribunal set a requirement that the Agency monitor the transit times for CN to deliver railway cars along the former BC Rail lines from northern British Columbia to Vancouver interchanges. Monitoring is required when shippers are using only CN to deliver their goods and when their loads are being switched to competing railways. The Agency must carry out comparative analyses of CN transit times and benchmark BC Rail times from five zones in northern British Columbia to the Vancouver area. Monitoring reports must be submitted on a regular basis to CN, connecting carriers in Vancouver and to the Competition Bureau. In 2006, the Agency issued its third through sixth transit reports which covered periods from July 1, 2005 to September 30, 2006.

Interswitching

Subsection 128(1) of the Act stipulates that the Agency may make regulations prescribing terms and conditions governing the interswitching of rail traffic. Any person can request a local railway to interswitch its traffic, at a rate provided for in the *Railway Interswitching Regulations*, to a connecting railway company if its point of origin or destination is within the limit of a 30-km radius from an interchange. Subsection 128(5) of the Act requires the Agency to review the Regulations as circumstances warrant, and also at a minimum of five-year intervals.

In 2006, the Agency reviewed the changes to interswitching costs for the railways and determined that no changes were necessary to the existing rates. According to subsec-

tion 128(5) of the Act, the Agency will be conducting a statutory review of these Regulations in 2007.

Regulatory railway costing

The Agency maintains a railway-costing model to estimate the railway operating costs for CN and CPR. The costing model is based on railway-submitted costing data, which are reviewed and approved by the Agency. The model is used in a variety of applications, such as adjudicating rail service and rate disputes, setting interswitching rates under the *Railway Interswitching Regulations*, determining overhead used for charges in the construction and the maintenance of railway crossing protection, and estimating the impact of possible changes in transportation policy as well as other related regulatory activities.

As part of the process for setting interswitching rates, the Agency makes visits to railway yards to review interswitching operations. To ensure rates reflect the cost of interswitching traffic at all locations in Canada, in 2006 the Agency visited three yards in British Columbia (CN and CPR Coquitlam, and CN Thornton), one yard in Alberta (CN Clover Bar), and three yards in Manitoba (CN Symington, CPR Winnipeg and CN-CPR Paddington).

Historical price indices

The Agency develops indices to measure changes in prices of labour, fuel and material for CN and CPR. The Agency uses these prices to establish the maximum revenue cap for Western grain movements by CN and CPR. The indices are updated annually and are used to develop railway costs when using more than one year of data.

Western grain revenue caps

Under sections 150 and 151 of the Act, the Agency must determine the maximum revenue entitlement (or revenue cap) and actual revenue for any prescribed railway company, currently CN and CPR, for the movement of Western grain for each crop year. The determinations must be made by December 31 following the crop year, which ends on July 31.

On December 29, 2006, the Agency ruled that both CN's and CPR's revenues for the movement of Western grain exceeded their respective revenue caps for the crop year 2005-2006. CN's grain revenue of $398,438,496 was $2,700,949 above its revenue cap of $395,737,547 while CPR's grain revenue of $396,537,502 was $1,495,535 above its revenue cap of $395,041,967.

2005-2006 was the Agency's sixth year for revenue cap determinations, and marked the first time both railways had exceeded the maximum revenue entitlement in the same year. As set out in the Act, the companies are required to pay the excess amounts plus penalties to the Western Grain Research Foundation for research in the industry.

In April 2006, the Agency announced a year-over-year increase of 6.6 percent in the Volume-Related Composite Price Index for the movement of Western grain for crop year 2006-2007. The index is an inflation factor to reflect CN's and CPR's price changes for railway labour, fuel, material and capital inputs. It is used with other inputs (volume and length of haul) to calculate the Western grain revenue caps. The 6.6 percent increase included an adjustment of 1.2 percent to reflect increased railway hopper car lease costs resulting from the Canadian Wheat Board's lease of about 3,500 hopper cars to CN and CPR.

Cost of capital

In early 2006, the Agency approved separate cost of capital rates for CN and CPR. The annual rates are used to develop the Volume-Related Composite Price Index which, in turn, is used to determine the railway revenue cap for the movement of Western grain. The Agency also determines rates for cost of capital for other railway costing requirements, including the development of interswitching costs and rates.

The cost of capital rates for CN and CPR, which will be used in calculating their respective revenue caps for crop year 2006-07, are 8.06 percent and 8.09 percent, respectively. The cost of capital is the return expected and required from an investment in a firm's debt or equity. The Act and applicable regulations recognize it as an established economic cost of railway operations. The cost of capital includes the costs of financing the acquisition of capital assets, namely interest on debt and return on equity. The cost of debt is equal to the interest on related bonds. Measuring cost of equity, or the return that shareholders expect, involves an analysis of various financial models, risk assessment and other technical relationships.

In determining applicable cost of capital rates, the Agency assesses several market-driven models including the Capital Asset Pricing Model and the Discounted Cash-Flow Model in determining the cost of equity. Regarding elements of the Capital Asset Pricing Model, the Agency will continue to assess short- and long-term bond rates during the month of January and monitor such rates for their reasonableness to determine risk-free rates. When calculating beta values, the Agency will consider a period of five years (when possible) of monthly or weekly data obtained from the Standard & Poors/Toronto Stock Exchange Composite Index, and the Agency will continue to assess the market risk premium, regularly, at intervals, that are sufficiently long to incorporate many business cycles, periods of low and high performance, periods of volatility and stability, as well as to reflect the impact of unusual factors and significant changes in world events. The Agency will continue to assess Canadian data for its cost of equity estimations.

Grain transportation issues

Both during and prior to 2006, Agency staff assisted Transport Canada in assessing the potential impact of the disposal of the government's 12,400-car fleet on the grain revenue cap. On May 4, 2006, the Minister of Transport announced that the Government of Canada would retain ownership of its hopper car fleet.

Level of service

In 2006, Columbia Recycle Ltd. of British Columbia filed a level of service complaint against CPR regarding the poor rail service it claimed it was receiving. As well, Calgary Metal (1985) Ltd. in Alberta requested that the Agency order CN to fulfill its service obligations for receiving, carrying and delivering ferrous scrap metal from its facility to the destination.

During the processing of these two complaints, the applicants and respondents agreed to attempt resolution of their issues through the Agency's informal mediation process and their formal complaints were put on hold.

In September 2005, the City of Lévis, Québec, filed a level of service complaint against CN for an alleged failure to provide suitable facilities at its Joffre yard in the Charny district, thereby causing noise problems in the surrounding area. The Agency ruled on this matter in 2006 and determined that based on a 2000 Federal Court of Appeal ruling, the Agency did not have the jurisdiction to hear noise complaints. Furthermore, the Agency found that the City of Lévis had no direct connection with CN and was not a party to the contract governing the traffic that was subject to the complaint and, accordingly, dismissed the case.

Mediation and rail transportation

In 2006, the Agency's mediation services assisted its clients in dealing with a variety of rail infrastructure and level of service issues, some of which are ongoing and some of which have been resolved. These issues included the provision of business services between shippers and carriers, crossing maintenance, grade separation cost apportionment, property damage, noise issues, above-ground valve construction and other safety-related issues.

Parties opting for mediation to resolve their differences in the rail transportation environment included large and small federal and provincial railways, various municipalities and townships, private companies, and several individual producers and private citizens.

With 12 cases in progress at the beginning of the year and 14 new requests during the course of the year, the Agency handled a total of 26 mediation cases regarding rail disputes in 2006. Six cases were resolved and another case was partially settled through

mediation. In five cases, mediation could not proceed as one of the parties was unwilling to participate and two mediation requests were withdrawn. Of the 12 cases pending at year end, eight were ongoing and four had been resolved, but were awaiting fulfilment of the conditions of settlement.

Furthermore, continuing efforts by Agency staff to promote mediation as an alternative to the Agency's existing dispute adjudication function will likely increase the number of disputes referred to mediation in the coming years.

The Agency is improving the way it monitors its performance. A recently completed analysis of rail mediations conducted over the last five years shows that the success rate of cases wherein both parties agree to mediate is over 90 percent. Twenty-nine of 31 completed mediations were resolved to the satisfaction of both parties. Moreover, over 90 percent of all mediation clients surveyed reported that they were "fully satisfied" with the mediation process.

Final Offer Arbitration

When shippers and carriers are unable to resolve disputes on their own, they can apply to the Agency for final offer arbitration (FOA), which is a confidential method of settling a dispute through an independent arbitrator or a panel of three arbitrators. Prior to referring a case to an arbitrator, the Agency ensures that the shipper's request for FOA is complete and that the shipper has notified the carrier of its intention to use FOA. The Agency may also assist the parties in selecting an arbitrator and may provide administrative, legal and technical advice to the arbitrator when requested.

In 2006, the Agency referred five cases to an arbitrator for settlement. As applications for FOA are confidential, no details of the applicants or carriers may be revealed unless all parties agree.

Communicating with Canadians

In 2006, the Agency carried out communication activities focussed on the railway industry, its users and Canadians who might be affected by railway operations.

Events attended by Agency staff during the year included the World Congress on Railway Research, the Canadian Industrial Transportation Association Annual Conference and four municipal trade shows in Ontario, Québec and Manitoba. On the industry side, meetings were held with Prince Rupert Grain Ltd. and Consolidated Thompson-Landmark Goldmines Ltd. among others.

In May 2006, the Agency was also the focus of a half-day session at the annual conference of the Canadian Transportation Research Forum in Québec City.

Cases before the courts

Federal Court of Appeal: Cases discontinued in 2006

Canadian National Railway Company v. Luscar Ltd.

Court File No.: A-219-06

Application for judicial review of the referral made by the Canadian Transportation Agency to an arbitrator on April 26, 2006, of the matter submitted by Luscar Ltd. to the Agency for final offer arbitration pursuant to subsection 162(1) of the Act on April 11, 2006. On June 19, 2006, the Applicant filed its Notice of Discontinuance with the Court.

Federal Court of Appeal: Cases pending in 2006

Canadian Pacific Railway Company v. Canadian Transportation Agency

Court File No.: A-160-06

Appeal of Agency Decision No. 755-R-2005 dated December 30, 2005 that set out the Agency's determination of Canadian Pacific Railway's revenues for the movement of Western grain for the crop year 2004-2005. A hearing date is to be set by the Federal Court of Appeal.

Petitions to the Governor in Council: Cases pending in 2006

Village of Stenen v. Canadian Transportation Agency

Petition to the Governor in Council regarding Agency Decision No. 103-R-2000 dated February 15, 2000, which dismissed the complaint of the Mayor of Stenen, Saskatchewan, against the Canadian National Railway Company for removing a siding.

Marine Transportation

Coasting Trade Act

Under the *Coasting Trade Act*, the Minister of National Revenue will issue a licence for a foreign ship to work in Canadian waters only if certain conditions are met and the Agency has determined there is no suitable Canadian ship or non-duty paid ship available to provide the service described in the application. If the activity entails the carriage of passengers, the Agency also must determine whether an adequate identical or similar marine service is available from an operator of Canadian ships.

This Act safeguards the interests of owners and operators of Canadian registered vessels, while offering the flexibility to allow access to the specialized ships available in the international fleet in cases where no suitable domestic option is available.

In 2006, the Agency carried over three applications and received 108 new applications for the use of foreign vessels in Canadian waters. Of these, 95 were approved, two were denied and 10 were withdrawn. Four applications were still outstanding at year end.

The Agency's *Guidelines Respecting Coasting Trade Licence Applications* are available on the Agency's Web site. They provide information on how to complete coasting trade applications, and how operators and owners of Canadian vessels can file an objection. The guidelines also provide information about time frame requirements, the importance of providing adequate information to substantiate a position, and of the suitability, availability and identical or similar adequate marine service elements that the Agency will consider, when applicable.

Pilotage Act

The *Pilotage Act* requires that a qualified Canadian marine pilot be on board most ships to navigate into or out of major Canadian ports and along some designated Canadian waterways. Four pilotage authorities (Atlantic, Laurentian, Great Lakes and Pacific) are responsible for providing pilotage services in their respective regions and set tariffs for these services. Any proposed change or increase in a tariff must be published in Part I of the *Canada Gazette*.

Objections to a tariff proposal must be filed with the Agency within 30 days of its publication, after which it must carry out an investigation of the proposed tariff. After examining operational, financial and commercial considerations, the Agency must determine if the tariff is in the public interest.

In 2006, rulings were issued on two pilotage tariff proposals that were the focus of objections and ensuing Agency investigations, and a third such case was in progress at year end.

The Laurentian Pilotage Authority published a tariff proposal on November 5, 2005. Objections to this proposal were filed by the Shipping Federation of Canada and jointly by the Canadian Shipowners Association and Chamber of Maritime Commerce. On March 31, 2006, the Agency rendered its decision, recommending that the tariff be implemented, as it was not prejudicial to the public interest. Reasons for the decision were later issued on April 6, 2006.

The Canadian Shipowners Association (CSA) filed an objection with the Agency regarding the Great Lakes Pilotage Authority tariff proposal of May 20, 2006. On October 13, 2006, the Agency issued its decision recommending the proposed increases be implemented, as they were not prejudicial to the public interest. On November 13, 2006, the CSA filed an application with the Federal Court of Appeal for leave to appeal the Agency ruling issued on October 13, 2006. The outcome of the application for leave to appeal was not known at year end.

On November 6, 2006, objections to a Laurentian Pilotage Authority tariff proposal published on October 7, 2006 were filed by the Shipping Federation of Canada and the Canadian Shipowners Association. At year end, the Agency was in the midst of an investigation and a ruling will be issued in 2007.

In other related files, the Pacific Pilotage Authority published a tariff proposal on July 29, 2006 and the Atlantic Pilotage Authority published a tariff proposal on October 7, 2006. No objections were filed in respect of these tariff proposals.

Finally, on June 15, 2006, the Governor in Council rescinded an Agency decision regarding a Laurentian Pilotage Authority tariff proposal from 2005. The Governor in Council disagreed with the Agency's finding that the proposed tariffs were prejudicial to the public interest. In its ruling issued on October 14, 2005 (with reasons provided November 30, 2005), the Agency had rejected fee increases to be applied in the authority's District 1 (from Montréal to Québec City) that were related to an arbitration award to the pilot corporation in that district.

Canada Marine Act

Under the *Canada Marine Act*, the Agency may investigate complaints about fees set by the port authorities, which manage operations at major ports across the country. As well, under this Act, the Agency may investigate complaints regarding tolls set by the St. Lawrence Seaway Management Corporation and the Federal Bridge Corporation.

On June 30, 2006, the Agency ruled that different passenger fees fixed by the Nanaimo Port Authority for float plane operators, fast ferry operators and BC Ferries were unjustly discriminatory. Complaints had been filed by passengers using float plane services and by float plane operators from October 11, 2005 to January 3, 2006. On October 24, 2006, the Federal Court of Appeal granted the Nanaimo Port Authority leave to appeal the Agency ruling. At year end, the outcome of the appeal was not known.

There were no complaints filed regarding tolls by the St. Lawrence Seaway Management Corporation or the Federal Bridge Corporation in 2006.

Shipping Conferences Exemption Act, 1987

Under the *Shipping Conferences Exemption Act, 1987* (SCEA), shipping conferences, or cartels of shipping lines, are exempted from the provisions of the Competition Act. Conferences are allowed to set common tariffs and conditions of carriage if they comply with the provisions of the SCEA and file specific documents with the Agency such as conference agreements, service contracts, notices of tariff increases and surcharges. Under the SCEA, a complaint may be filed with the Agency if a person believes that a conference agreement, or an action by a member line, reduces competition and results in an unreasonable increase in price or a reduction in service. No such complaints were filed in 2006.

Communicating with Canadians

The Agency maintains contact with the marine industry through consultations and presentations that outline its marine mandate, and by attending marine conferences, functions and workshops. The Agency regularly attends meetings hosted by the Association of Canadian Port Authorities and semi-annual meetings of the Canadian Marine Advisory Council.

The Agency also has regular contact with the Shipping Federation of Canada, the Canadian Shipowners Association, Chamber of Maritime Commerce, Chamber of Shipping of British Columbia, St. Lawrence Ship Operators Association, the four pilotage authorities and organizations representing pilots.

Cases before the courts

Federal Court of Appeal: Cases dismissed in 2006

Global Marine Systems Ltd. v. Atlantic Towing Ltd.

Court File No.: 06-A-34

Motion for an extension of time to serve and file a motion for leave to appeal Agency Decision No. 244-W-2006 dated April 26, 2006 which denied the Applicant's request for a license to operate the vessel "Cable Innovator" in Canadian waters pursuant to the *Coasting Trade Act*, S.C. 1992, c. 31. On July 13, 2006, the Federal Court of Appeal dismissed the applicant's motion. On July 21, 2006, the applicant filed a Motion to Reconsider the decision rendered by the Federal Court of Appeal on July 13, 2006. The applicant's motion for reconsideration was dismissed with costs on August 28, 2006.

Federal Court of Appeal: Cases pending in 2006

Nanaimo Port Authority v. Canadian Transportation Agency et al.

Court File No.: A-465-06

Appeal of Agency Decision No. 370-W-2006 dated June 30, 2006 by which the Agency ordered that the Nanaimo Port Authority replace its current passenger fee tariff and that, in developing a new tariff, the Appellant not consider that certain payments made under lease agreements be equated with fees under s. 49 of the *Canada Marine Act*, S.C. 1998, c. 10. On October 11, 2006, the Federal Court of Appeal granted leave to appeal. The appeal process is on-going.

The Canadian Shipowners Association v. Great Lakes Pilotage Authority and Canadian Transportation Agency

Court File No.: 06-A-51

Application for leave to appeal Agency Decision No. 555-W-2006 dated October 13, 2006 in the matter of the proposed tariff of pilotage charges published by the Great Lakes Pilotage Authority on May 20, 2006 and the notice of objection filed by the Canadian Shipowners Association. The application for leave to appeal has not yet been decided upon by the Federal Court of Appeal.

Assessment of the Act

The Canadian Transportation Agency is mandated to submit an annual assessment of the *Canada Transportation Act* by virtue of subsection 42(2) of the Act.

Since the inception of the legislation in 1996, the Agency has encountered a number of challenges concerning the operation of the Act. These challenges are summarized in this section. The Agency has reported on some of these issues in its prior annual reports. For a more detailed description of these challenges, refer to the Agency's 2005 Annual Report.

RAIL TRANSPORTATION

Issue	Current legislation	Operational challenges	Suggested corrective action(s)
Final Offer Arbitration (FOA)	Section 161	Rates and conditions subject to FOA may not represent all rail-related shipper costs and conditions; shippers concerned about costs added after FOA decisions that raise expenses for movement of goods	Address issues related to range of rates and conditions subject to FOA and other related costs
Certificates of fitness	Sections 91 to 94	No provision for Agency to review transfer of a line from a main-line to a short-line carrier	Ensure new short-line carriers operate under proper jurisdiction, shipper and consumer rights protected, adequate liability insurance held, and railway safety and accident investigation regimes applied

Rail line construction	Section 98	Agency cannot consider availability of viable alternatives to new construction such as interswitching or running rights	Provide the Agency with the authority to consider actual need for new rail lines and weigh available alternatives
Transfer and discontinuance	Sections 140 to 146.1	Various issues related to the absence of requirements for advance notice and Agency involvement in rail line transfer and discontinuance cases	Requirement for greater advance notice to Minister, Agency and affected governments; changes to net salvage value provisions to allow Agency to take more factors into account such as the removal of infrastructure in order to reduce traffic on a line
Damage from construction or operation of railway lines	Subsection 95(2)	Stipulation on minimal damage by railway companies, but no mechanism for noise, vibration or pollution complaint investigation by any regulatory body	Give the Agency the responsibility to establish guidelines on complaints and authority to order railways to amend operations to address issues

AIR TRANSPORTATION

Issue	Current legislation	Operational challenges	Suggested corrective action(s)
Domestic pricing	Section 66	Wording has led to difficulty in obtaining relevant information needed to make determinations regarding allegations of unreasonable pricing on non-competitive routes and has unduly restricted the Agency's ability to consider certain factors in reaching its conclusions on pricing investigations	Provide the Agency with the authority to consider whatever information it deems relevant to make a complete assessment of a complaint and to compel a carrier to produce any information it considers relevant; these issues are addressed by proposed amendments to the Act that were under consideration by Parliament at year end
Tariff information disclosure	Section 67	Air carriers must make copies of tariffs available for public inspection only at their business offices	Proposed amendments to the Act under consideration by Parliament at year end include a requirement for air carrier licensees to publish their terms and conditions of carriage on their Internet site

Appendix A: Statutes and Regulations

The following statutes and regulations are enforced by the Canadian Transportation Agency.

The Agency has primary responsibility for the following legislation:

Canada Transportation Act S.C. 1996, c. 10

The Agency shares responsibility for the following legislation:

Access to Information Act R.S.C. 1985, c. A-1

Canada Marine Act S.C. 1998, c. 10

Canadian Environmental Assessment Act S.C. 1992, c. 37

Civil Air Navigation Services Commercialization Act S.C. 1996, c. 20

Coasting Trade Act S.C. 1992, c. 31

Energy Supplies Emergency Act R.S.C. 1985, c. E-9

Financial Administration Act R.S.C. 1985, c. F-11

Official Languages Act R.S.C. 1985, c. 31 (4th Supp.)

Pilotage Act R.S.C. 1985, c. P-14

Privacy Act R.S.C. 1985, c. P-21

Public Service Employment Act R.S.C. 1985, c. P-33

Public Service Staff Relations Act R.S.C. 1985, c. P-35

Railway Relocation and Crossing Act R.S.C. 1985, c. R-4

Railway Safety Act R.S.C. 1985, c. 32 (4th Supp.)

Shipping Conferences Exemption Act, 1987 R.S.C. 1985, c. 17 (3rd Supp.)

The Agency has sole responsibility for the administration of the following regulations, rules and other statutory instruments:

Air Transportation Regulations (SOR/88-58)

Canadian Transportation Agency Designated Provisions Regulations (SOR/99-244)

Canadian Transportation Agency General Rules (SOR/2005-35)

Personnel Training for the Assistance of Persons with Disabilities Regulations (SOR/94-42)

Railway Costing Regulations (SOR/80-310)

Railway Interswitching Regulations (SOR/88-41)

Railway Third Party Liability Insurance Coverage Regulations (SOR/96-337)

Railway Traffic and Passenger Tariffs Regulations (SOR/96-338)

Railway Traffic Liability Regulations (SOR/91-488)

Uniform Classification of Accounts and Related Railway Records

The Agency shares responsibility for the following regulations:

Carriers and Transportation and Grain Handling Undertakings Information Regulations (SOR/96-334)

Jacques-Cartier and Champlain Bridges Inc. Regulations (SOR/98-568)

Seaway International Bridge Corporation Ltd. Regulations (SOR/98-569)

The Agency, in consultation with Transport Canada, is considering revoking the following engineering regulations:

Details of Maps, Plans, Profiles, Drawings, Specifications and Books of Reference (General Order E-1) (SOR/80-482)

Height of Wires of Telegraph and Telephone Lines Regulations (General Order R-E-18) (C.R.C., c. 1182)

Joint Use of Poles Regulations (General Order E-12) (C.R.C., c. 1185)

Railway Grade Separations Regulations (General Order E-5) (C.R.C., c. 1191)

Railway-Highway Crossing at Grade Regulations (General Order E-4) (SOR/80-748)

Wire Crossings and Proximities Regulations (General Order E-11) (C.R.C., c. 1195).

Appendix B: Accessibility Advisory Committee

For advice on accessibility issues, the Agency consults its Accessibility Advisory Committee, made up of representatives from the community of persons with disabilities, the transportation industry and other interested parties.

The Agency's Accessibility Advisory Committee and Working Group participants help the Agency develop regulations, Codes of Practice and industry guidelines on accessibility. The Agency consults the Committee regularly for all of its regulatory projects.

Representatives from the community of persons with disabilities

Alliance for Equality of Blind Canadians

Aquarelle Travel Agency

Canadian Association for Community Living

Canadian Association of the Deaf

Canadian Association of Independent Living Centres

Canadian Council of the Blind

Canadian Hard of Hearing Association

Canadian Hearing Society

Canadian National Institute for the Blind

Canadian National Society of the Deaf-Blind

Canadian Paraplegic Association

Canadian Pensioners Concerned Incorporated

Confédération des organismes provinciaux de personnes handicapées au Québec (COPHAN)

Council of Canadians with Disabilities

Centre québécois de la déficience auditive

Guide Dog Users of Canada

Institut Nazareth et Louis-Braille

Kéroul

Seniors' Voice

Representatives from the transportation industry

Air Canada

Air Canada Jazz

Air Transport Association of Canada

Association québécoise des transporteurs aériens inc.

Canadian Airports Council

Charlottetown Airport Authority

Greater Toronto Airports Authority

Marine Atlantic

Railway Association of Canada

VIA Rail Canada Inc.

WestJet

Winnipeg Airports Authority

Other interested parties

Canadian Human Rights Commission

Canadian Air Transport Security Authority

Canadian Standards Association

Government of Alberta

Human Resources and Social Development Canada, Office for Disability Issues

Transport Canada

Cabin Safety Standards

Transportation Development Centre

Accessible Programs

Domestic Regulations

Appendix C: Canada's Federal Railway Companies as of December 31, 2006

Algoma Central Railway Inc.

Arnaud Railway Company

BNSF Railway Company

Canadian National Railway Company

Canadian Pacific Railway Company

Chemin de fer de la Matapédia et du Golfe Inc.

Corporation of the City of Ottawa carrying on business as Capital Railway

CSX Transportation Inc. (Lake Erie and Detroit River Railway Company Limited)

Eastern Maine Railway Company

Essex Terminal Railway Company

Ferroequus Railway Company Limited (suspended)

Goderich-Exeter Railway Company Limited

Hudson Bay Railway Company

International Bridge and Terminal Company, The

Kelowna Pacific Railway Ltd.

Kettle Falls International Railway Company

Maine Central Railroad Company and Springfield Terminal Railway Company

Minnesota, Dakota & Western Railway Company

Montreal, Maine & Atlantic Railway Ltd. and the Montreal, Maine & Atlantic Canada Co.

National Railroad Passenger Corporation (Amtrak)

Nipissing Central Railway Company

Norfolk Southern Railway Company

Okanagan Valley Railway Company

Ottawa Central Railway Inc.

Pacific and Arctic Railway and Navigation Company/British Columbia Yukon Railway Company/British Yukon Railway Company Limited carrying on business as or proposing to carry on business as White Pass & Yukon Route

Québec North Shore & Labrador Railway Company

RaiLink Canada Ltd.

St. Lawrence & Atlantic Railroad (Québec) Inc.

Sault Ste. Marie Bridge Company

Sydney Coal Railway Inc.

Toronto Terminals Railway Company Limited, The

Tshiuetin Rail Transportation Inc.

Union Pacific Railroad Company

VIA Rail Canada Inc.

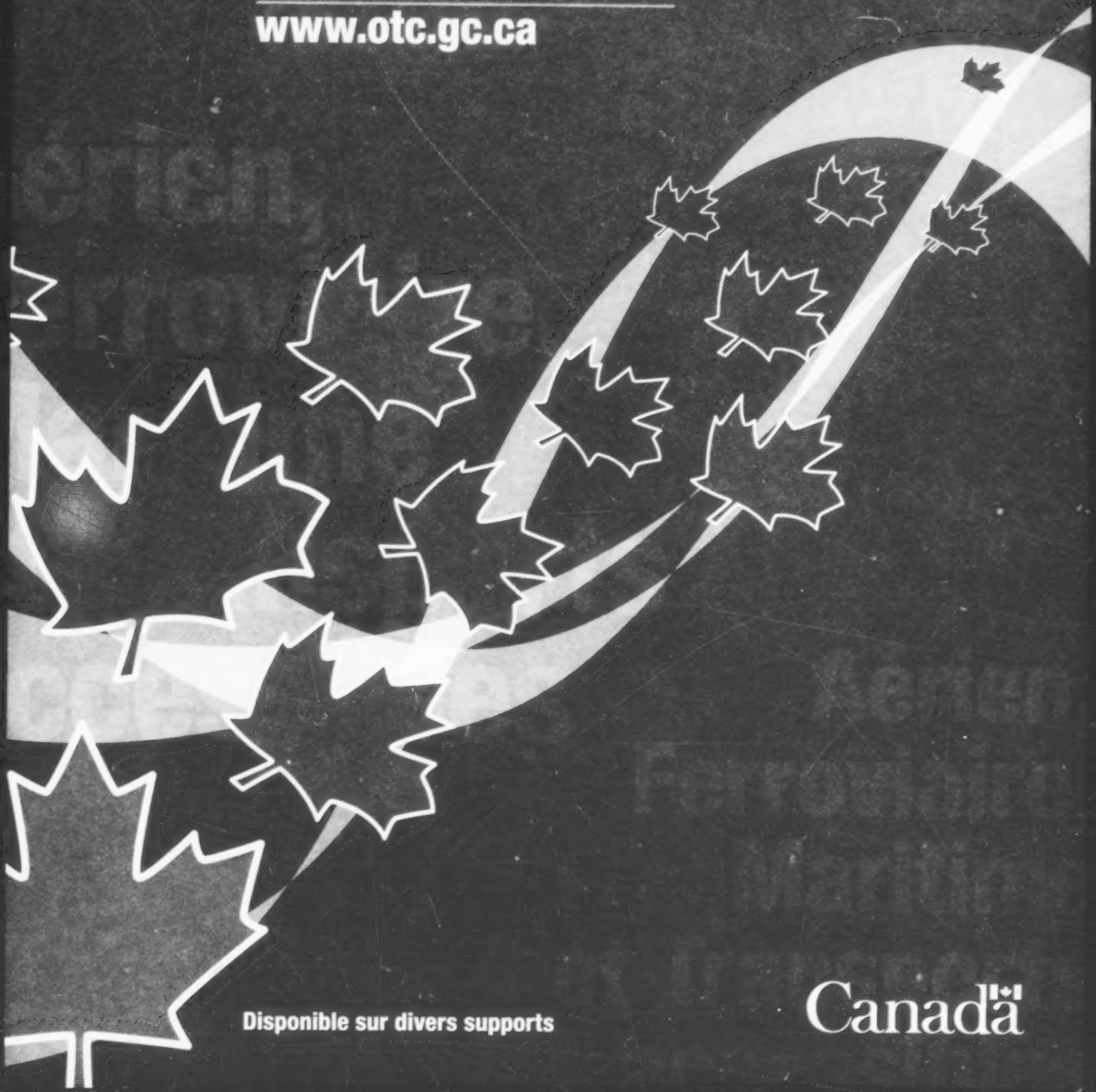
Wabush Lake Railway Company, Limited

Office
es transports
du Canada

Canadian
Transportation
Agency

Rapport annuel 2006

www.otc.gc.ca



Disponible sur divers supports

Canada

© Ministre des Travaux publics et des Services gouvernementaux Canada, 2007

Imprimé et relié au Canada

ISBN 978-0-662-49805-6
Numéro de catalogue : TT1-2006

Disponible sur divers supports.

Le présent rapport et d'autres publications de l'Office des transports du Canada sont disponibles sur le site Internet à www.otc.gc.ca.

On peut également obtenir des renseignements sur l'Office des transports du Canada en composant sans frais le 1-888-222-2582 ou 1-800-669-5575 (ATS).

Toute correspondance doit être adressée à :

Office des transports du Canada
Ottawa ON K1A 0N9

Office
des transports
du Canada

Canadian
Transportation
Agency

Juin 2007

Madame, Monsieur,

Je suis heureux de vous faire parvenir un exemplaire du Rapport annuel 2006 de l'Office des transports du Canada, qui a récemment été déposé à la Chambre des communes conformément à l'article 42 de la *Loi sur les transports au Canada.* Ce rapport présente l'évaluation de l'Office de l'effet de ladite Loi et fournit des renseignements sur les décisions et autres activités de l'Office.

L'Office, qui a compétence en matière de transport aérien, ferroviaire et maritime en plus d'avoir la responsabilité d'éliminer les obstacles abusifs au déplacement des personnes ayant une déficience, s'est toujours efforcé de rendre le réseau de transport canadien efficace et accessible en assurant un traitement juste et équitable au moyen de l'administration de lois, de règlements, de codes de pratiques volontaires, de programmes éducatifs et de mécanismes de résolution des différends. Nous avons pleinement l'intention de poursuivre nos efforts en ce sens.

Ce rapport est également disponible sur divers supports ainsi que sur le site Internet de l'Office à www.otc.gc.ca. Vous pouvez également communiquer avec nous en composant le 1 888 222-2592 (ATS 1 800 669-5575), ou par courriel à cta.comment@cta-otc.gc.ca pour recevoir des copies papier supplémentaires.

Veuillez agréer, Madame, Monsieur, l'expression de mes meilleurs sentiments.

June 2007

Dear Sir or Madam,

I am pleased to provide you with a copy of the Canadian Transportation Agency's Annual Report for 2006, which was recently tabled in Parliament. Issued under section 42 of the *Canada Transportation Act*, it provides an assessment of the operation of the Act along with information about the Agency's decisions and other activities.

The Agency, with jurisdiction over air, rail and marine matters and responsibility for removing undue obstacles to the mobility of persons with disabilities, has always strived to make Canada's transportation system efficient and accessible by ensuring fair and equal treatment through the administration of laws, regulations, voluntary codes of practice, educational programs and dispute resolution. We are fully committed to continuing with this important work.

The Annual Report is also available in multiple formats, as well as on our Web site at www.cta.gc.ca. You may also contact the Agency at 1 888 222-2592 (TTY: 1 800 669-5575), or by e-mail at cta.comment@cta-otc.gc.ca to receive additional paper copies.

Sincerely,

Geoffrey C. Hare
Le président et premier dirigeant /
Chairman and Chief Executive Officer

p.j. (1)

Enclosure

Ottawa (Ontario) K1A 0N9
www.otc.gc.ca

Ottawa Ontario K1A 0N9
www.cta.gc.ca

Canada

Mai 2007

L'honorable Lawrence Cannon, C.P., député
Ministre des Transports, de l'Infrastructure et des Collectivités
Tour C - Place de Ville
330, rue Sparks
Ottawa (Ontario) K1A 0N5

Monsieur le Ministre,

J'ai l'honneur de vous présenter le rapport annuel de l'Office des transports du Canada pour l'année 2006 en vertu de l'article 42 de la *Loi sur les transports au Canada*. Celui-ci comprend également l'évaluation de l'effet de la loi précitée et des difficultés rencontrées dans son application.

Je vous prie d'agréer, Monsieur le Ministre, l'assurance de ma très haute considération.

Geoffrey C. Hare
Président et premier dirigeant

Table des matières

1. Message du président 1

2. Sommaire exécutif 3

3. À propos de l'Office 5

4. Transports accessibles 13

5. Transport aérien 28

   Plaintes sur le transport aérien 28

6. Transport ferroviaire 50

7. Transport maritime 60

8. Évaluation de la Loi 64

9. Annexes : 68

   A. Lois et règlements 68

   B. Comité consultatif sur l'accessibilité 70

   C. Liste des lignes de chemin de fer fédérales 72

Message du président

J'ai le plaisir de présenter le Rapport annuel de l'Office des transports du Canada qui fait état des activités de l'Office et des services offerts aux Canadiens en 2006. On y présente également l'évaluation que l'Office a faite de l'administration de la *Loi sur les transports au Canada* dans le contexte d'une industrie en constante évolution.

L'Office a comme mandat d'administrer les lois qui régissent les aspects économiques des modes de transport aérien, ferroviaire et maritime de compétence fédérale. Entre autres responsabilités, il agit en tant qu'autorité en matière de règlement des différends relatifs aux plaintes sur les taux et les services; il facilite l'accessibilité aux services de transport; il délivre des licences aux transporteurs aériens et des certificats d'aptitude aux transporteurs ferroviaires; il approuve la construction de lignes de chemin de fer; il administre le régime des plafonds de recettes pour le transport du grain de l'Ouest; il protège les intérêts des exploitants de navires canadiens; et, en qualité d'autorité aéronautique du Canada, il administre les accords bilatéraux internationaux.

Les activités de l'Office dépendent en grande partie du contexte dans lequel il évolue. L'industrie des transports continue d'être un des secteurs les plus dynamiques de l'économie dont les activités ont des incidences considérables tant sur les particuliers que sur les entreprises partout au Canada ainsi que sur les économies nationale, régionales et provinciales. Au cours des dernières années, nous avons assisté à un regain d'intérêt à démontrer aux Canadiens l'importance des services gouvernementaux. C'est dans cette perspective que l'Office a poursuivi ses efforts dans l'exécution de son mandat en tant qu'organisme de réglementation économique agissant de façon réceptive, efficace, juste et transparente.

Plus le réseau de transport national évolue et prend de l'expansion, plus les questions sur lesquelles l'Office doit se prononcer dans l'accomplissement de son mandat deviennent complexes. Les différends liés à ce réseau étaient toujours au quotidien de l'Office en 2006, par exemple ceux qui sont survenus entre les expéditeurs et les chemins de fer; entre les voyageurs et les transporteurs aériens; et entre les personnes ayant une déficience et les transporteurs dont les activités sont de compétence fédérale. L'Office reçoit des milliers de demandes chaque année. Tantôt simples, tantôt complexes, chacune d'elles revêt une importance particulière pour les principaux intéressés.

En 2006, l'Office a statué sur 3 457 cas : 717 décisions, 677 arrêtés, 1 715 permis, 60 lettres-décisions et 288 décisions interlocutoires. Parmi ces décisions, 2 921 avaient

trait au transport aérien, 249 au transport ferroviaire, 125 au transport maritime et 162 à l'accessibilité des services de transport.

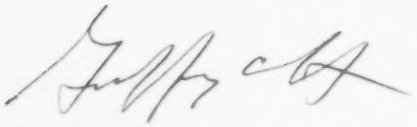
La médiation — qui se veut un recours de règlement extrajudiciaire et une solution de rechange au processus formel de l'Office — a connu un impressionnant taux de réussite et de satisfaction des clients. Elle aura permis à des parties d'en arriver à une entente de façon plus expéditive et moins onéreuse.

L'Office a également élaboré le cinquième d'une série de codes de pratiques volontaires en consultation avec la communauté des personnes ayant une déficience, l'industrie des transports, et le gouvernement. Son lancement aura lieu en 2007. Ce code vise à appuyer l'objectif d'éliminer les obstacles qui gênent les déplacements des personnes ayant une déficience dans les gares aériennes, ferroviaires et maritimes, et ainsi d'améliorer leur capacité de voyager de façon autonome.

Bien que beaucoup de progrès aient été réalisés au cours de la dernière année, l'industrie des transports et les utilisateurs devront relever encore plusieurs défis. L'Office sera encore appelé à régler les plaintes des consommateurs et à se pencher sur des questions comme la délivrance de licences aux transporteurs, la protection des consommateurs et l'accessibilité aux services voyageurs, pour ne nommer que celles-ci. Au cours des années à venir, l'Office sera en mesure de relever ces défis grâce, en grande partie, à la force de son effectif.

Je profite de l'occasion pour reconnaître et souligner le travail et le dévouement de Marian L. Robson qui, en juin 2006, a quitté la présidence de l'Office après dix années de service, ainsi que de Gilles Dufault, notre vice-président, qui a assuré la présidence par intérim au cours du dernier semestre de l'année.

C'est pour moi un privilège et un honneur d'agir en qualité de président de l'Office et je me réjouis à la perspective de pouvoir poursuivre les efforts en vue de maintenir un réseau de transport au Canada qui est à la fois efficace et accessible.



Geoffrey C. Hare
Président et premier dirigeant

Sommaire exécutif

En vertu de sa loi habilitante, la *Loi sur les transports au Canada*, l'Office des transports du Canada (l'Office) est responsable d'appliquer les lois qui régissent la règlementation économique des modes de transport aérien, ferroviaire et maritime de compétence fédérale.

Au cours de la dernière année civile, l'Office a rendu quelque 3 457 jugements : 717 décisions, 677 arrêtés, 1 715 permis, 60 lettres décisions et 288 décisions interlocutoires. Les questions sur le transport aérien étaient le point de mire de 2 921 jugements; le secteur de l'accessibilité en représentait 162 autres. Les activités de l'Office liées au transport ferroviaire et au transport maritime représentaient 249 et 125 jugements, respectivement.

En plus d'exercer ses pouvoirs décisionnels, les efforts de l'Office pour rendre le système de transport du Canada efficient et accessible incluaient diverses activités, notamment la consultation et l'information des usagers de services de transport, des fournisseurs de ces services et d'autres intervenants sur leurs droits et leurs obligations.

Les principaux chapitres de ce rapport annuel résument le travail de l'Office dans ses quatre domaines de responsabilité clés : les transports aérien, ferroviaire, maritime et accessibles. Le rapport donne également un instantané des activités de l'Office en plus de son évaluation de la *Loi sur les transports au Canada*.

En tant qu'introduction à l'organisation, le chapitre **À propos de l'Office** donne un aperçu sur la façon dont l'Office s'acquitte de son travail. Les lecteurs trouveront de l'information sur le processus décisionnel, la médiation et le règlement des différends en général, ainsi que sur d'autres initiatives organisationnelles.

Parmi les éléments nouveaux et importants de 2006 dont on discute sous la rubrique **Transports accessibles**, notons l'avis d'Air Canada à l'Office qu'à la suite du processus d'arbitrage des plaintes, le transporteur améliorerait son système de réservation pour donner aux personnes ayant une déficience un plus grand nombre d'options pour la réservation de leurs voyages en ligne. Au cours de l'année, l'Office a également tenu une audience pour examiner les tarifs et les frais exigés des personnes ayant besoin d'un siège supplémentaire (pour elles-mêmes ou leurs aides-soignants) à cause de leur déficience. L'Office a également poursuivi son travail dans des cas importants concernant des questions telles que les allergies comme déficiences.

Dans le domaine du **Transport ferroviaire**, l'Office a déterminé que la Compagnie des chemins de fer nationaux du Canada (CN) et le Chemin de fer Canadien Pacifique (CP)

ont dépassé leurs plafonds de recettes pour le transport du grain de l'Ouest. Qui plus est, l'Office a prêté assistance à Transports Canada en vue d'évaluer les incidences éventuelles du transert du parc gouvernemental de 12 400 wagons-trémies sur le régime d'établissement des recettes maximales. En mai 2006, le ministre des Transports a annoncé que le gouvernement du Canada resterait propriétaire du parc de wagons-trémies, plutôt que de transférer les voitures à une coalition d'agriculteurs. Au cours des dernières années, l'Office avait aidé à évaluer l'incidence potentielle de la disposition de la flotte de 12 400 voitures du gouvernement sur le régime du plafond de recettes. Finalement, l'organisation a approuvé trois projets de construction ferroviaire et a poursuivi son évaluation de nombreux autres projets liés au transport ferroviaire proposés un peu partout au pays.

Les statistiques compilées dans le cadre du travail de l'Office sur les questions touchant le **transport aérien** témoignent d'une faible augmentation du nombre de plaintes ayant fait l'objet d'une enquête par rapport à l'année précédente. Ce nombre de plaintes correspond essentiellement aux parts de marché respectives des transporteurs canadiens et étrangers ainsi qu'à l'augmentation du nombre de Canadiens voyageant par avion. Les principaux jugements relatifs à des questions spécifiques de tarifs comprenaient des décisions sur deux plaintes relatives aux heures d'enregistrement obligatoires dans les aéroports, sur les responsabilités des transporteurs aériens liées au transport d'animaux, et sur les suppléments des compagnies aériennes pour le transport et la manutention d'armes à feu.

Après une audience d'une semaine à Nanaimo, en Colombie-Britannique, en mai 2006, l'Office a rendu une décision importante sur le **transport maritime** quant aux droits par passager fixés par l'administration portuaire de la ville. Il a conclu que les différents frais imposés par le port aux exploitants d'hydravions et aux traversiers étaient injustement discriminatoires. Plus tard dans l'année, la Cour d'appel fédérale a accordé à l'Administration portuaire de Nanaimo l'autorisation d'en appeler de la décision de l'Office. Toujours dans le secteur maritime, une décision de l'Office de 2005 qui rejetait une partie de l'augmentation des frais proposée par l'Administration de pilotage des Laurentides a été annulée par le gouverneur en conseil en juin de 2006. À l'automne, l'Office a rendu un jugement en faveur d'une augmentation des frais de l'Administration de pilotage des Grands Lacs. Un mois plus tard, l'Association des armateurs canadiens a déposé une demande auprès de la Cour d'appel fédérale pour une autorisation d'en appeler de la décision de l'Office.

Finalement, le chapitre sur l'**évaluation de la Loi** fait le point sur les observations aux chapitres de l'Office de l'administration et de l'application de la *Loi sur les transports au Canada*.

À propos de l'Office

Membres

Geoffrey C. Hare,
président et premier dirigeant

Ancien haut fonctionnaire du gouvernement de l'Ontario et premier sous-ministre du Renouvellement de l'infrastructure publique de cette province.

Nommé le 12 février 2007

Gilles Dufault,
vice-président; président par intérim de juin 2006 à décembre 2006

Ancien cadre supérieur de VIA Rail et conseiller en stratégie d'entreprise

Nommé le 19 janvier 1998 en tant que membre et en août 2000 à titre de vice-président; renommé le 19 janvier 2001; renommé le 19 janvier 2006

Marian L. Robson,
présidente et première dirigeante

Ancien cadre supérieur d'une administration portuaire, cadre d'un chemin de fer et membre de l'Office national des transports

Nommée le 1er juillet 1996; renommée le 1er juillet 2001; fin du mandat en juin 2006

Mary-Jane Bennett,
membre

Avocate et membre actif de nombreux conseils et comités

Nommée le 19 janvier 1998; renommée le 19 janvier 2001; renommée le 17 mai 2004

Guy Delisle,
membre

Avocat et ancien conseiller juridique principal et membre temporaire de l'Office national de l'énergie

Nommé le 8 janvier 2002

Baljinder S. Gill,
membre

Ancien membre de la Commission des transports routiers de l'Ontario et ancien chef des services techniques et de soutien à la planification des installations maritimes de Transports Canada

Nommé le 26 avril 2004

George Proud,
membre

Ancien député de Hillsborough à la Chambre des communes et ancien député à l'Assemblée législative de l'Île-du-Prince-Édouard

Nommé le 8 janvier 2001; renommé le 8 janvier 2002

Beaton Tulk,
membre

Ancien vice-premier ministre et premier ministre de Terre-Neuve-et-Labrador, ministre de l'Industrie, du Commerce et du Développement rural

Nommé le 16 décembre 2002

Notre mandat

L'Office a comme mandat d'appliquer les dispositions réglementaires de nature économique ayant une incidence sur les modes de transport aérien, ferroviaire et maritime de compétence fédérale se trouvant dans différentes lois du Parlement.

Notre mission

La mission de l'Office des transports du Canada consiste à appliquer les lois sur le transport et les politiques du gouvernement du Canada pour aider à parvenir à un système de transport efficace et accessible à l'aide d'éducation, des consultations et d'une réglementation essentielle.

Nos valeurs

L'Office s'engage à respecter quatre valeurs centrales qui constituent son code de conduite lui permettant de s'acquitter de sa mission :

- Services de qualité : Nous croyons à la prestation de services de grande qualité. Nous nous efforçons de fournir le plus haut niveau d'expertise. Nos décisions découlent d'un processus intègre, transparent et juste à l'égard de tous.
- Communication ouverte : Nous croyons à la communication de l'information en temps opportun. Nous encourageons l'échange libre d'idées et préconisons des rapports ouverts et constructifs avec nos intervenants.
- Respect des autres : Nous croyons au traitement équitable de chacun. Nous préconisons un environnement de travail collégial et valorisant qui favorise l'épanouissement des personnes.
- Perfectionnement personnel : Nous nous engageons à promouvoir l'apprentissage continu. Nous encourageons la créativité et l'innovation. Nous favorisons la formation en vue de maintenir et d'accroître le niveau d'expertise et la qualité de notre travail.

Notre travail

En tant que tribunal quasi judiciaire indépendant, l'Office est habilité par la *Loi sur les transports au Canada* à prendre des décisions sur une panoplie de questions ayant trait aux modes de transport (aérien, ferroviaire et maritime) régis par le gouvernement fédéral. Son processus décisionnel est régi par les *Règles générales de l'Office des transports du Canada*, fixant les règles de l'équité, qui assurent que toutes les parties à une demande ou à une plainte sont traitées de manière juste et équitable. La majeure partie des activités et de la charge de travail de l'Office découle des demandes des usagers et des exploitants du système de transport fédéral. Les décisions du tribunal sont rendues par les membres de l'Office qui sont nommés par le gouverneur en conseil. Ces

membres incluent le président, qui agit également à titre de premier dirigeant de l'organisation.

L'Office assure également que ses membres et son personnel maintiennent un haut niveau d'expertise dans le domaine du transport et se tiennent au courant de l'évolution constante de l'industrie et de ses intervenants.

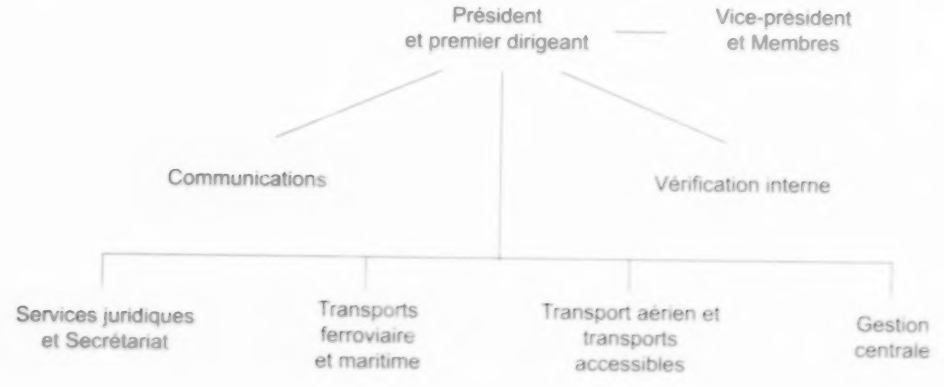
Lorsque cela est possible, l'Office peut offrir la médiation comme solution de rechange à son processus d'arbitrage officiel, ce qui permet aux parties de résoudre leurs difficultés de manière plus expéditive et moins coûteuse que le processus traditionnel de l'Office.

En plus du processus décisionnel officiel de décision et de la médiation offerts par l'Office, l'organisation règle également de nombreux enjeux ayant une incidence sur les transports aérien, ferroviaire, maritime et accessibles au moyen d'une facilitation non officielle par le personnel de l'Office, souvent avant qu'une plainte officielle ne soit déposée.

Comme en témoigne la panoplie d'options qu'il offre aux intervenants, l'Office s'améliore constamment dans la façon dont il tente de régler les différends efficacement et à moindre coût.

Structure organisationnelle

Un effectif d'environ 267 employés aide jusqu'à sept membres de l'Office à temps plein et leur fournit un soutien opérationnel. Outre les directions générales qui appuient les principaux secteurs d'activités ayant trait aux transports aérien, accessibles, ferroviaire et maritime, la structure organisationnelle de l'Office comprend également la Direction générale des services juridiques et du secrétariat, la Direction générale de la gestion centrale et le Bureau du président auquel se greffent les Services de vérification interne et la Direction des communications.



Transport aérien

L'Office délivre des licences et des permis d'affrètement aux transporteurs aériens canadiens et étrangers qui offrent des services publics, et participe à l'application des exigences afférentes. Il aide à la négociation, à la mise en œuvre et à l'administration d'accords aériens internationaux, en plus d'être responsable de l'administration des tarifs internationaux.

L'Office aide aussi à protéger les intérêts des voyageurs, des expéditeurs et des transporteurs aériens canadiens en veillant à ce que les prix, les taux, les frais et les conditions de transport proposés respectent les lois et les règlements canadiens, c'est-à-dire qu'ils doivent être raisonnables et non pas injustement discriminatoires, et qu'ils soient conformes aux accords aériens bilatéraux qui s'appliquent.

Au chapitre de la protection des consommateurs, l'Office s'occupe également des plaintes relatives au transport aérien, lesquelles sont normalement réglées par voie d'un processus informel. D'autres par ailleurs peuvent être soumises au processus quasi-judiciaire formel lorsque le plaignant est insatisfait de l'issue du processus informel et que la plainte a trait à un manquement possible de la part du transporteur du fait qu'il n'aurait pas correctement appliqué les conditions de transport publiées, ou lorsque le plaignant est d'avis que le tarif du transporteur n'est pas raisonnable.

Transports accessibles

En vertu de la partie V de la *Loi sur les transports au Canada*, l'Office a pour mandat d'éliminer les obstacles abusifs aux possibilités de déplacement des personnes ayant une déficience dans le réseau des transports fédéral, y compris les transports aérien, ferroviaire, maritime, de même que le transport par autobus et autocar interprovincial.

L'Office tente d'éliminer les obstacles abusifs en édictant des règlements, en élaborant des codes de pratiques, en communiquant avec l'industrie des transports et la communauté des personnes ayant une déficience, en réglant les plaintes individuelles relatives à l'accessibilité et en ordonnant, s'il y a lieu, la prise de mesures correctives.

Transport ferroviaire

Le mandat actuel de l'Office en matière de transport ferroviaire va de la délivrance des licences et de l'approbation des nouvelles initiatives au règlement des différends sur les tarifs et les services entre les compagnies de chemin de fer et les expéditeurs ou d'autres parties. Son mandat englobe également la réglementation des taux d'interconnexion; l'administration du régime des revenus admissibles maximaux des transporteurs ferroviaires pour l'acheminement du grain de l'Ouest; et la supervision de la cessation d'exploitation et la cession des actifs d'une ligne de chemin de fer.

Transport maritime

L'Office des transports du Canada exerce son mandat en matière de transport maritime en vertu de la *Loi sur le cabotage*, de la *Loi maritime du Canada*, de la *Loi sur le pilotage* et de la *Loi dérogatoire de 1987 sur les conférences maritimes*. Lorsqu'il traite une demande visant l'utilisation de navires étrangers en eaux canadiennes, l'Office présente des recommandations au ministre du Revenu national sur la disponibilité de navires canadiens en mesure d'exécuter l'activité proposée. L'Office a aussi l'autorité, en réponse à une plainte, de déterminer si des prix, des tarifs et des droits établis par une administration portuaire fédérale, la Corporation de Gestion de la Voie Maritime du Saint-Laurent, la Société des ponts fédéraux ou une administration de pilotage sont injustes, déraisonnables, discriminatoires ou préjudiciables à l'intérêt public. Enfin, l'Office administre la *Loi dérogatoire de 1987 sur les conférences maritimes* et étudie les plaintes relatives aux augmentations déraisonnables des frais de transport ou aux réductions déraisonnables de service.

Outre les deux directions générales centrales précitées qui s'occupent des activités quotidiennes mentionnées ci-dessus, l'Office compte également sur d'autres composantes afin d'exécuter son mandat.

La **Direction des services juridiques** offre des avis juridiques et des conseils en ce qui concerne l'application des lois qu'englobe le mandat de l'Office et sur toute autre question d'intérêt. Elle représente également l'Office devant les tribunaux lorsque les décisions de l'Office font l'objet d'un appel.

Le **Secrétariat** a le devoir, en vertu de la *Loi sur les transports au Canada*, de garder un registre des règles, arrêtés, décisions et règlements de l'Office. Il joue également un rôle important dans l'élaboration et l'application des procédures et des règlements de l'Office.

Le **Vérificateur interne** est chargé de fournir des évaluations objectives sur la conception et l'administration des pratiques de gestion, des systèmes de contrôle et de l'information.

Les activités de la **Direction des communications** sont exécutées de différentes façons pour assurer que les Canadiens comprennent leurs droits et leurs obligations ainsi que le mandat de l'Office.

Le personnel de la **Direction générale de la gestion centrale** appuie le fonctionnement global de l'Office en fournissant des services généraux liés aux ressources humaines, à la planification stratégique, aux finances, à l'administration, ainsi qu'à la gestion et aux technologies de l'information.

L'Office comme partie intégrante du gouvernement du Canada

Résultats stratégiques

Au cours de 2006, l'Office a travaillé vers l'atteinte des trois priorités déterminées par l'organisation : le règlement juste, efficace et efficient des questions touchant les transports de compétence fédérale; l'élimination des obstacles abusifs du réseau de transport fédéral auxquels sont confrontées les personnes ayant une déficience; la protection des intérêts économiques et autres des usagers des modes de transport, des transporteurs et des autres intervenants.

Les priorités et les activités de l'Office sont harmonisées directement avec le vaste objectif du gouvernement du Canada consistant à assurer un marché équitable et sécurisé. Elles contribuent également à améliorer la qualité de vie en général au Canada, puisqu'un système de transport efficient et accessible bénéficie à tous les Canadiens.

Partenaires clés

L'Office est l'un des nombreux intervenants engagés dans les transports au Canada et il maintient des liens étroits avec ses divers partenaires gouvernementaux, y compris Transports Canada, le ministère des Affaires étrangères et du Commerce international, l'Agence des services frontaliers du Canada et la Commission canadienne des droits de la personne.

Amélioration des services

Fournir des services de qualité supérieure aux Canadiens est l'une des valeurs primordiales de l'Office dans l'accomplissement de sa mission. L'Office vise à fournir le plus haut niveau d'expertise et à rendre des décisions de la façon la plus impartiale, transparente et équitable. Bien que l'Office ait une capacité limitée de conduire des enquêtes générales de façon continuelle, il cherche à obtenir, périodiquement et de façon formelle et informelle, les commentaires des expéditeurs, des producteurs, des transporteurs et des consommateurs. De plus, tous les participants au processus de médiation de l'Office sont encouragés à fournir des commentaires sur le processus. Ces commentaires sont une source importante afin d'identifier les sphères prioritaires pour apporter des améliorations.

Réforme de la gestion des ressources humaines

Avec la mise en application de la nouvelle *Loi sur la modernisation de la fonction publique* et un régime de dotation plus adaptable, l'Office se concentre sur l'améliora-

tion de sa stratégie intégrée de planification des ressources humaines. Les défis démographiques auxquels font face les organismes de la fonction publique tels que l'Office nécessiteront des efforts continus pour s'assurer que l'organisation conserve l'expertise interne et la capacité de s'acquitter efficacement du mandat de l'Office. La mise en œuvre des réformes de la dotation de la *Loi sur la modernisation de la fonction publique* donne à l'Office les moyens de faciliter la création de bassins de candidats qualifiés pour répondre aux questions vitales de la succession à tous les niveaux.

Communiquer avec les Canadiens

Une des priorités clés du gouvernement du Canada et de l'Office est de communiquer avec les Canadiens de la façon la plus facile et accessible possible. En plus de mettre en œuvre la Politique de communication du gouvernement du Canada, l'Office a recours aux technologies de l'information pour offrir des services intégrés et axés sur les citoyens, lesquels services doivent être accessibles en tout temps, partout et dans la langue officielle de leur choix.

De plus, l'Office offre un service d'abonnement qui permet d'informer les abonnés lorsqu'il y a de nouvelles décisions et de nouveaux arrêtés, des ajouts au contenu du site, des communiqués de presse et de nouvelles publications. En 2006, 1 460 personnes étaient inscrites à ce service.

Règlement des différends et processus décisionnel

Les membres de l'Office demeurent ouverts afin que les décisions soient réceptives et responsables. La pondération des intérêts des parties se fait de manière équitable et transparente, et elle comporte l'examen attentif de tous les renseignements présentés aux membres.

Processus officiel de traitement des plaintes

Lorsque l'Office reçoit une demande ou une plainte, une formation d'au moins deux membres y est assignée. Selon ses règles générales, l'Office doit s'assurer que chaque partie au dossier ait la possibilité de déposer ses mémoires. Le personnel de l'Office fournit les services de recherche ou d'analyse nécessaires aux membres, qui peuvent ensuite examiner l'affaire, puis rendre une décision. Le processus doit être terminé dans les 120 jours à moins que les parties ne conviennent d'une prolongation. Bien que la plupart des cas soient réglés au moyen de la preuve au dossier et de mémoires écrits, les membres peuvent également tenir des audiences publiques dans les cas plus complexes.

Audience modifiée

L'Office a conçu les audiences modifiées afin de pouvoir régler les différends qui soulèvent des questions qui ne pourraient pas autrement être réglées par une simple étude de dossier et pour lesquelles la tenue d'une audience publique ne serait pas justifiée. Par exemple, on pourrait y recourir pour établir des faits contestés ou complexes. L'audience modifiée est plus simple que l'audience formelle, car seules les parties au dossier et leurs témoins y prennent part. Elle se déroule normalement autour d'une table de conférence. Les membres peuvent interroger les témoins directement et ont recours uniquement aux ressources de l'Office qui sont nécessaires. Ainsi, l'audience modifiée est plus expéditive, moins coûteuse et moins formelle que l'audience publique.

Médiation : règlement extrajudiciaire des différends

La médiation est une démarche confidentielle, volontaire et officieuse permettant aux parties au litige de trouver des solutions créatives que n'offrirait peut-être pas le processus de règlement officiel. En fin d'année, le Parlement était saisi d'un projet de loi qui viendrait enchâsser le processus de médiation de l'Office et ainsi favoriser un plus grand recours à ce mécanisme de règlement extrajudiciaire des plaintes.

Contestation d'une décision de l'Office

Si les parties à une procédure ne sont pas d'accord avec une décision ou un arrêté, elles peuvent :

- déposer une demande de révision auprès de l'Office si, depuis la date de la décision ou de l'arrêté, les faits afférents ont changé ou il y a eu une évolution des circonstances de l'affaire;
- déposer une requête en autorisation d'appeler devant la Cour d'appel fédérale pour une question de droit ou de compétence; dans ce dernier cas, le délai est d'un mois suivant la décision ou l'arrêté;
- en tout temps déposer une pétition au gouverneur en conseil.

Transports accessibles

Le règlement d'un conflit relatif aux transports accessibles peut être lourd de conséquences. Il peut donner lieu à la modification des politiques et des procédures d'un fournisseur de services de transport au profit des voyageurs futurs et constituer un message aux autres fournisseurs de l'industrie du transport sur ce que l'Office considère comme des obstacles abusifs à la mobilité des personnes ayant une déficience.

Afin d'assurer un réseau de transport fédéral accessible à tous les Canadiens, l'Office travaille à régler les conflits et les préoccupations relatifs à l'accessibilité de trois façons : la facilitation, la médiation et l'arbitrage des plaintes.

Facilitation

Tout voyageur ayant une déficience peut avoir des préoccupations liées à l'accessibilité dès l'étape de planification d'un voyage ou des la réservations. En 2006, le personnel de l'Office a travaillé diligemment afin de sensibiliser les transporteurs aux préoccupations des voyageurs et de suggérer des moyens de les régler. En réponse à des demandes de renseignements, le personnel de l'Office a facilité le règlement de problèmes de voyage en prenant des mesures préventives pour éviter les situations qui pourraient faire obstacle aux déplacements des personnes ayant une déficience et les corriger avant qu'une plainte officielle soit logée. Dans certains cas, les consultations avec les fournisseurs de services de transport et le personnel de l'Office ont fait en sorte que des personnes ayant une déficience ont pu résoudre les problèmes avec les fournisseurs de services et retirer leur plainte devant l'Office.

Médiation

L'Office a poursuivi son programme de médiation comme moyen de régler les conflits relatifs à l'accessibilité des transports avec simplicité, efficacité, rapidité et collaboration. Les médiateurs et les parties travaillent ensemble pour résoudre des problèmes conjointement et trouver des solutions adaptées aux particularités de chaque situation.

Quatre cas étaient déjà en médiation au début de l'année; quatre autres demandes ont été faites au cours de l'année. Ces huit cas ont été réglés en 2006.

Les huit cas visaient deux transporteurs aériens importants et portaient, entre autres choses, sur des questions d'assistance avec fauteuil roulant, de sièges et d'aide à bord des aéronefs, des aides à la mobilité endommagées, et du manque d'aide lors de

l'embarquement et du débarquement. L'Office a déjà par le passé eu recours à la médiation pour régler des différends liés aux transports accessibles avec le plus important transporteur ferroviaire de passagers du pays, des autorités aéroportuaires canadiennes, plusieurs transporteurs aériens importants et de simples citoyens. Des questions ont été soumises à la médiation relativement aux personnes ayant un trouble de mobilité, une déficience visuelle, auditive ou intellectuelle.

→ FACILITATION AVEC TRANSPORTS CANADA ET AIR TRANSAT

L'Office a reçu un appel d'une femme concernant son fils de 11 ans qui a la paralysie cérébrale, un état qui rend impossible l'utilisation d'une ceinture de sécurité standard. Air Transat lui avait apparemment indiqué que la seule façon dont son fils pouvait voyager était d'être attaché solidement à un siège avec un harnais certifié. La femme a trouvé ce qu'elle pensait être un dispositif convenable et, après les premières discussions avec le fabricant, a demandé au personnel de l'Office s'il serait acceptable. L'Office a communiqué avec l'Équipe de la Sécurité des cabines de Transports Canada, qui a confirmé l'absence de tout essai et de certification pour un tel dispositif. Des dispositions ont été prises avec Transports Canada pour offrir d'aider la femme à présenter une demande d'exemption de l'exigence actuelle afin de voyager.

Arbitrage des plaintes

En vertu de la *Loi sur les transports au Canada*, une plainte peut être logée auprès de l'Office lorsqu'on considère qu'il y a eu obstacle abusif aux possibilités de déplacement d'une personne ayant une déficience au sein du réseau des transports fédéral.

En vertu du paragraphe 172(1) de la Loi, l'Office considère les plaintes au moyen d'un processus en trois étapes pour déterminer :

- si la personne a une déficience aux termes de la Loi;
- s'il y a eu obstacle aux possibilités de déplacement de la personne;
- si cet obstacle était abusif (c'est-à-dire injustifié, en tenant compte des intérêts des personnes ayant une déficience et de ceux des fournisseurs de services de transport).

Si l'Office conclut qu'il y a eu obstacle abusif aux possibilités de déplacement d'une personne ayant une déficience, il peut ordonner la prise de mesures correctives. L'Office dispose de larges pouvoirs pour imposer des mesures, notamment l'achat d'équipement ou la modification de celui-ci, la modification ou l'élaboration d'une politique ou d'une

procédure, la formation du personnel et l'amélioration du programme de formation. Si une personne ayant une déficience a engagé des dépenses en raison directe de l'obstacle abusif, l'Office peut également ordonner au fournisseur du service de transport de les lui rembourser.

Statistiques sur les plaintes

Au cours de 2006, l'Office a reçu 46 demandes relatives à l'accessibilité. Il a rendu 42 décisions, dont certaines traitaient de demandes reçues avant le 1er janvier 2006, et d'autres, de demandes reçues en 2006. Sur ces décisions, 21 ont réglé de nouvelles demandes et 20 ont déterminé si les mesures correctives ordonnées par l'Office dans les décisions antérieures avaient été prises. Une décision a été prise quant à une demande d'examen d'une décision de l'Office. De plus, 128 décisions procédurales et autres décisions interlocutoires ont été émises concernant des questions toujours à l'étude. Une de ces décisions établissait des conclusions provisoires et exigeait que le répondant donne suite à une demande de justification. Huit demandes ont été retirées, 10 ont été réglées à cause d'une absence de réaction des demandeurs, 21 ont été réglées à la suite du règlement d'un différend de manière non officielle par la facilitation et huit ont été réglées avec succès par la médiation. L'Office a également facilité l'allégement de diverses préoccupations que pourraient avoir des personnes ayant une déficience avant d'entreprendre un voyage.

Système de réservation en ligne d'Air Canada

À la suite de l'émission d'une demande de justification en 2005, Air Canada a apporté des modifications à son système de réservation en ligne RES III existant pour le rendre plus convivial pour les personnes ayant une déficience.

Les personnes ayant une déficience devraient idéalement être en mesure de faire leurs réservations en ligne sans devoir appeler un agent de réservation d'Air Canada pour confirmer les services. Cependant, l'Office était satisfait qu'à cause de contraintes techniques, la compagnie ne pourrait pas immédiatement apporter des modifications additionnelles à son système de réservation actuel sans compromettre sa fiabilité pour tous les utilisateurs. Étant donné l'intention d'Air Canada de créer un nouveau système de réservation (RES IV), aucune autre mesure corrective au système RES III n'a été ordonnée, au-delà de l'ajout :

- de coordonnées pour les personnes ayant une déficience au Canada ou à l'étranger qui doivent communiquer avec un agent de réservation pour effectuer leur réservation en ligne;
- d'une notification que les personnes qui voyagent en fauteuil roulant électrique ont besoin d'une assistance avec leur fauteuil roulant dans l'aéronef et dont les besoins ne sont pas satisfaits par les options de sélection pour des services liés à une défi-

cience sur le site Web d'Air Canada doivent communiquer avec la compagnie aérienne pour discuter des services requis;

- de descriptions plus claires des services exacts fournis par chacun des trois types d'assistance liée à un fauteuil roulant.

→ DES RÉSULTATS POSITIFS GRÂCE À LA FACILITATION

Dans plusieurs cas, des demandeurs satisfaits que les problèmes soulevés avaient été dûment étudiés et résolus par la compagnie aérienne ont retiré leurs plaintes devant l'Office.

Dans un premier cas, des membres du personnel de Northwest Airlines ont transporté une personne paraplégique, pour monter les escaliers de l'aéronef et les descendre, à l'aéroport d'Ottawa, plutôt que d'utiliser un élévateur pour fauteuils roulants pour la transporter. Dans sa réponse, Northwest Airlines a non seulement indiqué que son personnel de piste de l'aéroport d'Ottawa recevrait une formation d'appoint sur l'utilisation appropriée des élévateurs pour fauteuils roulants, mais a également confirmé qu'un ou plusieurs de ses agents d'Ottawa recevraient une formation de spécialistes en accessibilité.

Dans un autre cas, à l'aéroport Pierre-Elliot-Trudeau de Montréal, Air Transat a fourni de l'aide à une personne qui avait de la difficulté à marcher à cause d'une neuropathie diabétique. L'utilisation d'une voiturette motorisée au lieu d'un fauteuil roulant plus convenable a fait en sorte que cette personne a eu de la difficulté à monter dans la voiturette motorisée et a dû parcourir une certaine distance à la marche dans l'aéroport. Air Transat a ultérieurement émis un bulletin sur l'expérience du demandeur à tout le personnel d'aérogare, en indiquant que les passagers ayant une déficience doivent pouvoir choisir entre un fauteuil roulant ou une voiturette motorisée.

Parmi les nombreux facteurs étudiés par l'Office, on retrouve les présentations d'Air Canada sur les courts délais d'attente pour les demandes au centre d'appel des personnes ayant une déficience qui doivent confirmer leurs réservations en ligne ou en discuter, et le fait que les frais habituels de 25 $ pour les réservations faites par un agent de réservation seraient exemptés pour les personnes ayant une déficience qui appellent pour confirmer des services réservés en ligne.

L'Office a également recommandé un changement stratégique qui exigerait que les agents communiquent avec des personnes qui ont une déficience et qui réservent en ligne pour s'assurer que leurs besoins sont satisfaits. De plus, l'Office a demandé avec insistance que la compagnie aérienne demeure consciente des questions liées à l'ac-

cessibilité lorsqu'elle planifie son nouveau système RES IV, et il a recommandé des consultations avec des personnes ayant une déficience afin de comprendre pleinement leurs besoins.

Conseil des Canadiens avec déficiences c. VIA Rail Canada Inc.

En mai 2006, la Cour suprême du Canada a entendu un appel du Conseil des Canadiens avec déficiences d'une décision de la Cour d'appel fédérale statuant en faveur de VIA Rail sur la constatation de l'Office sur l'accessibilité des nouvelles voitures Renaissance du transporteur. Dans le cadre du processus d'appel, un conseiller juridique de l'Office a comparu devant la Cour suprême du Canada. De plus, l'Office a mis en suspens quatre autres cas mettant en cause VIA Rail et qui portaient sur des questions similaires liées à l'équipement ferroviaire jusqu'à ce que la Cour suprême rende sa décision. À la fin de l'année civile, la Cour suprême n'avait pas encore rendu sa décision dans cette affaire.

Audience sur les tarifs et les frais additionnels

En 2006, l'Office a poursuivi son enquête sur une demande déposée par le Conseil des Canadiens avec déficiences, feu Eric Norman, et Joanne Neubauer. La demande porte sur les tarifs pour les trajets intérieurs et les autres frais pour les personnes avec déficiences qui ont besoin d'un siège supplémentaire pour elles-mêmes ou pour leurs aides-soignants. Les autres parties dans l'affaire sont Air Canada, Air Canada Jazz, WestJet, l'administration de l'aéroport international de Gander et l'Association du transport aérien du Canada.

La seconde étape d'une audience sur la question a été tenue à Toronto, en novembre; les conclusions finales ont été entendues à Ottawa, le 12 décembre 2006. La première étape de l'audience avait eu lieu en 2005.

À l'aide des preuves recueillies à l'audience de la part des demandeurs, des répondants et des témoins experts, l'Office doit maintenant déterminer si ces tarifs et frais représentent des obstacles abusifs et dans l'affirmative, quelles mesures correctives doivent être ordonnées. Une décision relative à cette demande devrait être rendue en 2007.

D'autres dossiers de l'Office qui soulèvent des questions semblables et qui visent Air Canada sont en suspens dans l'attente de la conclusion de cette demande. De plus, l'Office a ajourné une autre affaire semblable mettant en cause un transporteur aérien étranger jusqu'à ce que les dossiers canadiens soient réglés.

Obésité

Le 13 janvier 2006, la Cour d'appel fédérale du Canada a autorisé un appel interjeté par Linda McKay-Panos d'une décision de l'Office concernant l'obésité considérée comme une déficience aux fins de la Partie V de la *Loi sur les transports au Canada*. M^me^ McKay-Panos avait présenté une demande auprès de l'Office contre Air Canada concernant le siège qui lui avait été fourni et la politique du transporteur sur les frais facturés aux passagers pour un siège supplémentaire nécessaire à cause de leur obésité. L'Office a rejeté sa plainte en octobre 2002. Dans sa décision, la Cour d'appel fédérale a annulé cette décision et a conclu que M^me^ McKay-Panos était en fait une personne avec déficience, et il a à nouveau adressé l'affaire à l'Office pour qu'il détermine si elle a rencontré un obstacle abusif à ses possibilités de déplacement.

Étant donné les similitudes entre la question touchant l'obésité et la demande sur les tarifs et frais additionnels, l'Office a suspendu la demande McKay-Panos et les deux autres demandes contre Air Canada relatives à l'obésité, et ce, jusqu'à ce qu'une décision soit rendue relativement au dossier sur les tarifs et frais additionnels. M^me^ McKay-Panos a obtenu le droit d'intervenir dans cette affaire.

Allergies

À la suite de la décision rendue par la Cour d'appel fédérale en 2006 relativement à l'appel de M^me^ McKay-Panos, l'Office a repris son travail d'enquête sur seize dossiers liés aux allergies, lesquels avaient été suspendus jusqu'à l'issue de cet appel.

L'Office avait déjà déterminé qu'une allergie en soi n'est pas une déficience aux fins de l'application de la partie V de la *Loi sur les transports au Canada*. Toutefois, il a également constaté qu'il pourrait y avoir des personnes qui ont une déficience aux fins de l'application de la partie V de la Loi pouvant être attribuée à leurs allergies, mais que ces décisions devraient être prises au cas par cas.

En 2006, l'Office a classé huit dossiers ayant trait à des allergies du fait qu'il n'avait pas obtenu de réponses des plaignants relativement aux demandes de renseignements sur leurs allergies; un autre dossier a été classé à la demande du plaignant. Trois demandeurs ont retiré leurs plaintes à la suite de l'abandon de la politique globale d'Air Canada consistant à permettre des animaux dans les cabines d'aéronef. De plus, l'Office a rejeté une demande parce que la preuve fournie ne suffisait pas à démontrer que la personne avait une déficience aux fins de la partie V de la Loi.

Après avoir reçu deux nouvelles demandes en 2006, l'Office a poursuivi son enquête sur cinq demandes liées aux allergies contre Air Canada. Une sixième demande reçue en 2006 contre Swiss International Air Lines est toujours suspendue jusqu'à ce que l'Office termine son travail d'enquête et rende des décisions sur les affaires canadiennes connexes.

Audience prévue sur l'utilisation d'oxygène thérapeutique

L'Office prévoit tenir une audience à l'automne 2007 pour recueillir de plus amples renseignements sur la question de l'oxygène thérapeutique à bord d'un aéronef à la suite de 25 plaintes déposes contre Air Canada et d'une contre WestJet.

Dans une décision de décembre 2005, l'Office a constaté que les éléments suivants constituent des obstacles aux possibilités de déplacement des personnes avec déficiences qui ont besoin d'oxygène à bord des vols d'Air Canada :

- le défaut de fournir de l'oxygène thérapeutique avant l'embarquement, pendant les correspondances ou les escales et à l'arrivée à destination; et le défaut d'assurer la disponibilité des réservoirs d'oxygène portatifs à utiliser dans les toilettes à bord;
- les politiques et les procédures qui prévoient :
    1) que les personnes fassent d'avance une demande auprès des transporteurs aériens de service d'oxygène thérapeutique, y compris de service d'oxygène portatif de bord;
    2) qu'un formulaire portant sur l'état de santé des personnes désirant voyager soit rempli par le médecin des personnes qui utilisent de l'oxygène, y compris les coûts afférents et le niveau d'information personnelle qu'il divulgue;
    3) que des frais soient facturés pour la fourniture d'oxygène;
    4) que le réservoir d'oxygène soit placé sous le siège devant le passager, ce qui réduit l'espace dont la personne dispose entre les rangées de sièges;
    5) qu'un humidificateur ne soit pas fourni sur demande à bord de tous les vols du transporteur;
- le niveau de service que fournit Air Canada et, plus précisément, la fiabilité de ce service.

L'Office a également statué, dans la plainte contre WestJet, que son refus de transporter les personnes ayant une déficience qui utilisent de l'oxygène thérapeutique dans le cadre des vols internationaux et transfrontaliers de WestJet constitue un obstacle à leurs possibilités de déplacement.

La prochaine étape du processus consiste à déterminer si les obstacles sont « abusifs » en vertu de la *Loi sur les transports au Canada*, et dans l'affirmative, quelles mesures correctives peuvent être appropriées pour les régler. L'audience prévue en 2007 aidera l'Office dans ce processus.

Travail de réglementation

Deux ensembles de dispositions réglementaires sous les auspices de l'Office régissent l'élimination des obstacles abusifs aux possibilités de déplacement des personnes ayant une déficience : la Partie VII du *Règlement sur les transports aériens* concernant les conditions de transport des personnes ayant une déficience et *Le Règlement sur la formation du personnel en matière d'aide aux personnes ayant une déficience*.

L'Office s'efforce d'informer les transporteurs et les exploitants de gares de la nécessité de maintenir un niveau uniforme de services de base aux voyageurs ayant une déficience. Il surveille les sites Web des fournisseurs de services afin de s'assurer qu'ils respectent les normes de l'Office et, dans le cas des transporteurs aériens, qu'il n'y ait pas d'écart entre les tarifs et les conditions affichés sur Internet. Bien que les tarifs intérieurs n'aient plus à être présentés à l'Office, il les demande et les examine régulièrement pour s'assurer qu'ils font état des engagements en matière de services à l'égard des clients ayant une déficience.

En 2006, l'Office a terminé son travail sur la modernisation des dispositions liées aux déficiences contenues dans les tarifs des transporteurs au moyen de son tarif type intérieur, lequel doit servir de modèle aux fournisseurs de services. L'Office a élaboré ce tarif, dont la teneur reflète en grande partie les exigences du *Règlement sur les transports aériens* concernant les conditions du transport des personnes ayant une déficience. Les dispositions des *Lignes directrices d'accessibilité pour petits aéronefs* récemment publiées ont également été incluses dans le tarif type. Ce modèle fournit une formulation type habituellement contenue dans les tarifs des grands transporteurs aux petits transporteurs qui n'ont pas élaboré leurs propres tarifs. Ce matériel d'orientation devrait être publié en 2007 pour l'usage des fournisseurs de services. De plus, les lignes directrices sur les petits aéronefs de l'Office, qui complètent le matériel déjà fourni aux importants fournisseurs de services aux passagers, seront envoyées aux nouveaux transporteurs exploitant un aéronef ayant 29 sièges ou moins.

Promotion d'une formation efficace et de la sensibilisation

Le Règlement sur la formation du personnel en matière d'aide aux personnes ayant une déficience exige que les transporteurs et les exploitants d'aérogares des industries aérienne, ferroviaire et maritime s'assurent que leurs employés et les sous-traitants reçoivent une formation adéquate pour aider les voyageurs ayant une déficience. En 2006, le personnel de l'Office a travaillé avec les transporteurs aériens à cet égard et a procédé à des vérifications régulières afin d'assurer que l'on répondait aux besoins en formation dans le contexte dans lequel se trouvait l'industrie du transport aérien de passagers au Canada. Afin de déterminer quels transporteurs et quelles installations le personnel de l'Office visiterait, ce dernier a tenu compte, entre autres facteurs, des questions soulevées par les communautés des personnes ayant une déficience et les nouveaux venus dans le marché.

Le personnel de l'Office a étudié des programmes de formation en fonction de la règlementation, y compris l'exigence d'assurer la formation des nouveaux employés dans un délai de 60 jours. En 2006, on a examiné notamment les programmes de Labrador Airways, de l'aéroport de Kelowna, de l'aéroport de London et de l'aéroport de Winnipeg. Les résultats de ces examens ont fait l'objet de discussions avec les fournisseurs de services et des changements ont été recommandés, s'il y avait lieu. En outre, le personnel de l'Office a poursuivi son travail avec Transports Canada pour aider à élaborer une nouvelle trousse de formation à l'intention des fournisseurs des services de transport appelée « Moi, j'embarque! ».

De plus, et en partie en prévision des Jeux d'hiver du Canada 2007 à Whitehorse, le personnel a rencontré des responsables des installations suivantes afin de promouvoir l'importance d'une formation efficace : l'aéroport de Yellowknife, l'aéroport Mike Zubko d'Inuvik, l'aéroport international de Whitehorse, l'aéroport international de Vancouver, l'aéroport international d'Edmonton, l'aéroport de Norman Wells et l'aéroport international Pierre-Elliot-Trudeau de Montréal.

Nouveau code sur l'accessibilité des gares de passagers

En 2006, l'Office a poursuivi son travail sur l'élaboration du nouveau *Code de pratiques sur l'accessibilité des gares de passagers* (code d'accessibilité des gares) dans le cadre de ses efforts pour rendre le réseau de transport fédéral plus accessible aux personnes ayant une déficience. Le code d'accessibilité des gares, ainsi qu'un guide d'accompagnement pour aider les fournisseurs de services de transport dans la mise en oeuvre des nouvelles dispositions, seront lancés à la 11e Conférence internationale sur la mobilité et le transport des personnes âgées ou à mobilité réduite (COMOTRED), à Montréal, en juin 2007.

Le code d'accessibilité des gares et le guide ont été élaborés par suite d'une série de consultations avec le Comité consultatif sur l'accessibilité de l'Office (voir l'annexe B), des personnes et des organisations ayant un intérêt démontré dans le transport accessible, le Conseil des aéroports du Canada, les représentants de l'accessibilité des aéroports du Réseau national d'aéroports et des fournisseurs de services de transport. Des modifications au code ont été apportées pour régler certaines préoccupations soulevées à l'étape de consultation.

Le code sur l'accessibilité des gares fait partie d'une série de codes de pratiques qui prennent en considération la politique du gouvernement du Canada de poursuivre des démarches volontaires plutôt que de recourir à la réglementation. Les quatre autres codes de l'Office sont les suivants :

- *Accessibilité des aéronefs pour les personnes ayant une déficience* (code aérien);

- *Accessibilité des voitures de chemin de fer et conditions de transport ferroviaire des personnes ayant une déficience* (code ferroviaire);
- *Accessibilité des traversiers pour les personnes ayant une déficience* (code maritime);
- *Élimination des entraves à la communication avec les voyageurs ayant une déficience* (code de communication).

Surveillance des codes de pratiques

L'Office utilise différentes méthodes pour évaluer le niveau de conformité de l'industrie à ses codes de pratiques, y compris des sondages et des rapports écrits de transporteurs et d'exploitants d'aérogares sur les mesures afin de respecter les dispositions du code. Cette déclaration volontaire est vérifiée au moyen de visites sur place des enquêteurs de l'Office. Ces visites donnent également aux fournisseurs de services de transport l'occasion d'échanger de l'information et d'obtenir des conseils de l'Office afin d'améliorer le niveau d'accessibilité de manière plus efficiente.

En 2006, le personnel de l'Office a continué de surveiller spécifiquement le code de communication qui a été présenté en 2004. Le personnel a rencontré des fournisseurs de services de transport pour discuter de sa mise en oeuvre et il a fourni une clarification sur des questions connexes. Le rapport de ce suivi sera rendu public en 2007.

Étant donné le nombre de codes de pratiques et le nombre accru des intervenants, une étude des autres formes de méthodes de surveillance afin d'améliorer l'efficience et d'améliorer les niveaux de conformité a été réalisée en 2006. Cette étude se poursuivra en 2007.

Sensibilisation et vérification de l'accessibilité des aérogares

Les activités de sensibilisation poursuivies par l'Office en 2006 ont engagé des fournisseurs de services dans des discussions sur les services de voyage pour les personnes ayant une déficience, en plus d'accroître la sensibilisation à l'égard des règlements, des codes de pratiques, des décisions rendues par l'Office et des avis envoyés à l'industrie du transport. Air North, First Air et Porter Airlines font partie des premiers transporteurs aériens qui ont pris part aux consultations.

En reconnaissant l'importance d'avoir des services de transport uniformes, accessibles et fiables pour les personnes ayant une déficience d'un océan à l'autre... à l'autre, l'Office a effectué un vaste travail dans le Grand Nord canadien au cours de l'année. Par exemple, une présentation a été faite à une conférence à l'aéroport de Yellowknife sur l'assurance de la qualité et les services sécuritaires dans une économie dynamique des T.N.-O. Il s'agissait d'une occasion d'informer les gestionnaires et le personnel des aéro-

ports à l'échelle des Territoires du Nord-Ouest sur l'importance de fournir des services de transport accessibles.

Le personnel de l'Office a également rencontré des clients lors des réunions organisées par le NWT Council of Persons with Disabilities. À la suite d'une présentation sur le travail de l'Office dans le domaine des transports accessibles, des organisations de la région de Yellowknife ont partagé leurs préoccupations en ce qui a trait aux déplacements dans le Nord, vers le Nord et en provenance du Nord.

À Whitehorse, un regroupement local portant le nom des Challenge Community Vocational Alternatives (CCVA) a organisé une séance portes ouvertes de quatre heures au cours de laquelle le personnel de l'Office a donné un aperçu de son mandat en matière d'accessibilité et il a traité de différentes questions d'intérêt liées au transport avec les intervenants. Les personnes ayant une déficience et des représentants des CCVA, la Yukon Association for Community Living et le Yukon Council on Disability ont informé le personnel de l'Office de leurs préoccupations concernant les services aux adultes non accompagnés, l'entretien du fauteuil Washington et d'autres fauteuils d'embarquement, les pratiques de contrôle de la sécurité, le service d'autocar interurbain accessible et les besoins de financement de la part du gouvernement fédéral pour les équipements nécessaires aux transports accessibles. L'un des enjeux les plus importants pour la région est le besoin de dispositifs de transfert de bas niveau pour l'embarquement à bord d'un aéronef par les utilisateurs de fauteuil roulant étant donné que l'entrée dans l'aéronef et la sortie de celui-ci ont principalement lieu au niveau du sol, à même l'aire de trafic ou de la piste de l'aéroport.

Au cours de ses vérifications de l'accessibilité des aéroports, le personnel de l'Office a remarqué de nombreuses adaptations novatrices pour les voyages aériens accessibles dans le Nord, notamment les rampes extérieures avec des surfaces de plancher en treillis pour minimiser l'accumulation de neige et de glace, et l'expérience de First Air avec des fauteuils roulants adaptés dotés de skis.

Bulletins de renseignements

En 2006, l'Office a émis des bulletins aux intervenants soumis au code de communication. Par exemple, il a émis un bulletin aux exploitants d'aérogares et aux transporteurs aériens qui comprenait de l'information sur les corrections au code de communication, une mise à jour de la norme de conception accessible des appareils interactifs de libre service de l'Association canadienne de normalisation, un récent exposé de principes américain qui demande des normes d'accessibilité plus rigoureuses pour les systèmes de kiosques libre-service, une mise à jour du code d'accessibilité des gares et du guide à venir, et plusieurs autres points susceptibles d'intéresser les exploitants de gares.

Sécurité du transport aérien

L'Office a également continué à réagir à l'importance croissante accordée aux mesures de sécurité pour les passagers aériens afin de s'assurer que les personnes ayant une déficience sont en mesure de passer par les nouveaux systèmes de sécurité, en toute dignité. Le travail s'est poursuivi avec l'Administration canadienne de la sûreté du transport aérien (ACSTA) pour promouvoir l'accessibilité dans les nouveaux programmes de contrôle de la sécurité. En vertu d'un protocole d'entente de 2004 signé par l'Office et l'ACSTA, les deux organisations ont continué de surveiller les activités de formation sur la sensibilité des agents de sécurité conformément au *Règlement sur la formation du personnel en matière d'aide aux personnes ayant une déficience*.

En janvier 2006, le personnel de l'Office a participé à un atelier de trois jours de l'ACSTA qui s'est tenu à Ottawa sur le thème « Réservation à destination : l'avenir du contrôle ». L'atelier a traité de sujets comme des processus, des politiques et des procédures de sécurité accrus. Les membres du personnel de l'Office ont activement pris part à des discussions sur l'inclusion des éléments de l'accessibilité et de la convivialité dans les nouvelles technologies.

À la suite de l'annonce des restrictions relatives aux liquides, aux gels et aux aérosols dans les bagages à main en août 2006, l'Office a reçu plusieurs appels de personnes ayant une déficience qui exprimaient leurs préoccupations sur la façon dont ces mesures auraient une influence sur le transport des aides à la mobilité. Le personnel de l'Office a entrepris des consultations avec l'ACSTA afin de discuter de ses plans pour élaborer et intégrer des indications et des conseils particuliers pour les voyageurs ayant une déficience sur son site Internet. Aujourd'hui, l'ACSTA a révisé le matériel se trouvant sur son site Web qui traite de ces préoccupations.

→ PROCESSUS DE CONTRÔLE DE SÉCURITÉ DES PASSAGERS

Avant d'entreprendre un voyage aérien, l'équipe canadienne de hockey en fauteuil roulant électrique a fait part de ses préoccupations au sujet du processus de contrôle de sécurité des passagers et du temps requis pour procéder au contrôle puisque 10 des 15 membres de l'équipe étaient en fauteuil roulant. L'Office a signalé les préoccupations à l'ACSTA et a ensuite été informé que le processus de contrôle s'était bien déroulé et que le groupe était très heureux de l'aide qu'il avait reçue lors de l'enregistrement et du contrôle.

Collaboration avec l'Association canadienne de normalisation

L'Office a établi une relation de travail avec l'Association canadienne de normalisation (CSA), qui se concentre sur les comités techniques chargés de normes précises. Actuellement, l'Office travaille en collaboration avec la CSA sur la Conception d'un environnement accessible (B651) et la Conception adaptée aux besoins des aînés (B659). La norme B651 traite des exigences techniques qui rendent les immeubles et d'autres installations accessibles et sécuritaires pour les personnes ayant une déficience physique, sensorielle ou cognitive. Pour sa part, la norme B659 fait actuellement l'objet d'une étude en préparation pour une nouvelle édition. Cette norme fournit un cadre de conception et d'évaluation pour des produits, des services et des environnements qui répondent aux besoins d'une population vieillissante, tout en tenant compte d'autres facteurs importants tels que l'utilité, la commercialité et la valeur économique pour le producteur et l'utilisateur. L'Office poursuivra son travail coopératif avec la CSA en 2007.

Communiquer avec les Canadiens

En 2006, l'Office a continué de concentrer ses efforts sur l'amélioration des communications entre les personnes ayant une déficience, les agents de voyages, les voyagistes et les transporteurs afin de s'assurer que les services nécessaires sont précisés au moment de la réservation et communiqués au transporteur.

L'Office reçoit les demandes de renseignements quotidiennes du grand public au sujet des transports accessibles, sur des sujets qui vont de l'inscription en tant que personne ayant une déficience à la disponibilité du transport terrestre accessible, en passant par les dommages en vol aux fauteuils roulants et la certification des animaux d'assistance.

De plus, l'Office a continué d'être un participant actif dans les efforts visant à organiser la 11e Conférence internationale sur la mobilité et le transport des personnes âgées ou à mobilité réduite (COMOTRED) dont Transports Canada sera l'hôte à Montréal en 2007. L'Office jouera un rôle clé dans la présentation des réalisations du Canada dans le domaine des transports accessibles aux autres professionnels des transports et aux clients de partout dans le monde.

L'Office a contribué au rapport annuel du gouvernement du Canada sur les progrès qui ont été réalisés sur les questions liées aux déficiences, intitulé *Vers l'intégration des personnes handicapées 2006*. Le rapport donne une brève description du travail de l'Office et le décrit comme une organisation chef de file dans l'enlèvement des entraves au déplacement des personnes ayant une déficience.

L'organisation a également été présente lors d'événements importants tels que la foire commerciale People in Motion qui s'est déroulée à Toronto, en juin 2006. Le personnel de l'Office a répondu aux demandes du grand public lors de l'événement et il a eu

l'occasion d'accroître la sensibilisation au mandat de l'organisation et aux questions d'accessibilité.

Finalement, les Canadiens ont continué d'être informés au sujet des questions liées à l'accessibilité et des décisions de l'Office en 2006 par le truchement du site Web de l'organisation, de la distribution de près de 12 000 exemplaires de divers bulletins, rapports et brochures, ainsi que des communiqués et de la couverture médiatique.

Cas devant les tribunaux

Cour suprême du Canada : cas réglé en 2006

Meenu Sikand c. VIA Rail Canada Inc. et l'Office des transports du Canada

Dossier du tribunal nº 31397

Requête en autorisation d'appel du jugement de la Cour d'appel fédérale du 6 février 2006 concernant la politique de distribution des repas de VIA Rail. La requête en autorisation d'appel a été rejetée avec dépens par la Cour suprême du Canada le 3 août 2006.

Cour suprême du Canada : cas en instance en 2006

Conseil des Canadiens avec déficiences c. VIA Rail Canada Inc.

Dossier du tribunal nº 30909

Appel du jugement de la Cour d'appel fédérale du 2 mars 2005 relatif à l'appel des décisions de l'Office nos 175-AT-R-2003 et 620-AT-R-2003 par lesquelles l'Office a conclu que certains aspects des voitures passagers Renaissance de VIA Rail posent des obstacles abusifs aux possibilités de déplacement des personnes ayant une déficience et ordonné la prise de mesures correctives. Entendu par la Cour suprême du Canada le 19 mai 2006. Jugement en délibéré.

Cour d'appel fédérale : cas réglés en 2006

Linda McKay-Panos c. Air Canada et l'Office des transports du Canada

Dossier du tribunal nº A-100-03

Appel de la décision nº 567-AT-A-2002 de l'Office en date du 23 octobre 2002 qui établissait que Mme McKay-Panos, une personne obèse, n'avait pas de déficience aux fins de l'application de la partie V de la *Loi sur les transports au Canada*. Par un jugement du 13 janvier 2006, la Cour d'appel fédérale a autorisé l'appel, a annulé la décision de l'Office

et a renvoyé l'affaire à l'Office afin qu'il puisse déterminer si l'appelante, en tant que personne ayant une déficience, a rencontré un obstacle abusif à ses possibilités de déplacement.

VIA Rail Canada Inc. c. Meenu Sikand et l'Office des transports du Canada

Dossier du tribunal nº A-277-05

Appel de la décision nº 115-AT-R-2005 de l'Office en date du 3 mars 2005/ordonnance T-582-05 de la Cour d'appel fédérale concernant la question consistant à déterminer si la politique de distribution des repas de VIA Rail constituait un obstacle abusif aux possibilités de déplacement du répondant. Par un jugement du 6 février 2006, la Cour d'appel fédérale a accueilli l'appel et a annulé la décision de l'Office en ce qui a trait à la politique de distribution des repas de VIA Rail.

Transport aérien

Plaintes sur le transport aérien

Les transporteurs aériens qui exploitent des services aériens publics à l'intérieur, à destination ou en provenance du Canada sont tenus de publier un tarif dans lequel sont établies leurs conditions de transport ainsi que tous les prix, taux et frais.

Le Programme des plaintes sur le transport aérien est un processus non officiel qui tente de régler les plaintes des voyageurs au sujet des transporteurs aériens conformément à leurs tarifs, aux lois canadiennes et aux conventions internationales. Si, à la fin du processus non officiel, un plaignant estime que le transporteur n'a pas respecté ses obligations juridiques ou que le tarif du transporteur n'est pas clair ou raisonnable, cette personne peut avoir recours au processus officiel de traitement des plaintes de l'Office. Lorsque les plaintes portent sur des questions relevant de la compétence d'autres organismes gouvernementaux tels que Transports Canada ou l'Agence des services transfrontaliers du Canada, elles sont acheminées à l'organisme en question qui se charge de répondre directement au plaignant.

En 2006, le Programme des plaintes sur le transport aérien s'est occupé des questions en suspens dont il avait été saisi au cours des années antérieures et a reçu 1 079 nouvelles plaintes visant des transporteurs aériens canadiens et étrangers. Parmi ces nouvelles demandes, l'Office en a renvoyé 549 directement aux transporteurs aériens aux fins de règlement, car les voyageurs mécontents ne leur avaient pas donné l'occasion d'examiner leurs doléances. Ces plaignants ont été informés que si le transporteur ne répondait pas à leur plainte dans un délai raisonnable ou s'ils étaient toujours insatisfaits de la réponse du transporteur, ils pourraient demander à l'Office d'enquêter davantage. Au cours de l'année, 445 plaintes ont été réglées directement entre les voyageurs et les transporteurs aériens.

L'Office a enquêté sur 683 plaintes reçues de voyageurs qui, après avoir tenté de régler leur plainte avec le transporteur aérien, sont demeurés insatisfaits et se sont retournés vers l'Office pour obtenir son aide.

→ SATISFACTION DE LA CLIENTÈLE

En 2006, le personnel de l'Office a réglé un nombre presque record de plaintes sur lesquelles il s'était penché (800 comparativement à 679 en 2005). Dans 74,3 pour 100 de ces cas, soit 594 dossiers, les plaignants ont mentionné qu'ils étaient totalement ou partiellement satisfaits des résultats obtenus dans leur intérêt, ce qui se compare très favorablement au taux de satisfaction de 62,1 pour 100 obtenu en 2005.

Enquêtes menées à l'égard de transporteurs aériens canadiens

Le nombre total d'enquêtes visant des transporteurs aériens canadiens a été ramené de 501 en 2005 à 476 en 2006, soit une baisse de 5 pour 100. Au cours de l'année, des enquêtes ont été menées au sujet d'environ 20 transporteurs canadiens différents, qui vont de grandes compagnies telles qu'Air Canada et WestJet aux plus petites telles qu'Air Satellite et Calm Air.

N.B. : Les statistiques de tous ces tableaux peuvent varier légèrement par rapport à la période antérieure en raison de la nature dynamique de la banque de données qui fait le suivi des plaintes selon leur état actuel.

TABLEAU 1 : ENQUÊTES SUR DES PLAINTES CONTRE DES TRANSPORTEURS AÉRIENS CANADIENS

	2005	2006
Air Canada (incluant Jazz)	345	372
Skyservice	27	28
Air Transat	38	26
WestJet	22	18
Zoom	9	12
CanJet	2	9
Sunwing[1]	--	5
Autres[2, 3]	58	6
Total	**501**	**476**

N.B. : Les plaintes contre plusieurs transporteurs sont comptées pour chaque transporteur visé.
[1] Sunwing est un nouveau transporteur.
[2] Comprend les entreprises dont les totaux sont trop minimes pour mériter qu'elles soient identifiées séparément.
[3] Ne comprend pas de statistiques lorsque aucun transporteur particulier n'est identifié.

Le nombre de plaintes contre Air Canada a augmenté légèrement en 2006 : 372 enquêtes ont été menées comparativement à 345 en 2005. Par contre, le nombre de plaintes contre Air Transat et WestJet a diminué comparativement à 2005. Pour Air Transat, le nombre de plaintes a chuté de 38 en 2005 à 26 en 2006, tandis que les chiffres comparables pour WestJet étaient de 22 plaintes en 2005 et de 18 en 2006. Skyservice est demeuré environ au même niveau, avec 27 plaintes en 2005 par rapport à 28 en 2006.

L'Office a mené plus d'enquêtes contre CanJet en 2006, soit neuf par rapport à deux en 2005. Sunwing, un nouveau transporteur dans le marché canadien, a fait l'objet de 5 enquêtes au cours de l'année. Le nombre de plaintes contre Zoom a augmenté légèrement en 2006, en atteignant 12 par rapport à 9 en 2005.

Enquêtes menées à l'égard de transporteurs aériens étrangers

En 2006, l'Office a mené des enquêtes relativement à quelque 60 transporteurs aériens étrangers différents de plus de 25 pays, allant des États-Unis, de la Russie, du Royaume-Uni et de la France au Koweït et à Singapour. Le nombre total d'enquêtes concernant les transporteurs aériens étrangers a augmenté de 35,3 pour 100, en passant de 153 en 2005 à 207 en 2006.

Les transporteurs européens ont fait collectivement l'objet de plus d'enquêtes que ceux de toute autre région géographique à l'extérieur du Canada :

- Il y a eu 21 enquêtes menées contre British Airways, une hausse de 110 pour 100 par rapport aux 10 enquêtes menées contre cette compagnie l'an dernier.
- Air France et Alitalia ont été les transporteurs aériens étrangers qui ont fait l'objet du plus grand nombre d'enquêtes en 2006 avec 30 et 31 respectivement, comparativement à seulement 6 pour les deux transporteurs en 2005.
- Il y a eu 9 plaintes contre KLM des Pays-Bas, légèrement en hausse par rapport à 7 plaintes en 2005
- Six plaintes portaient sur Lufthansa, comparativement à 3 en 2005.

Au niveau des pays, et c'est sans surprise étant donné leur part du marché transfrontalier, il y a eu plus d'enquêtes menées relativement aux transporteurs aériens américains (33) que ceux de tout autre pays. Cependant, aucun transporteur américain n'a fait l'objet d'autant de plaintes que les trois principaux transporteurs européens.

- United Airlines a fait l'objet du plus grand nombre de plaintes, avec 10 plaintes, en hausse par rapport à 5 plaintes en 2005.
- Huit plaintes ont été déposées contre American Airlines, une légère hausse par rapport à 7 plaintes en 2005.
- US Airways a été le troisième transporteur avec 6 plaintes, comparativement à 7 plaintes dans l'année précédente.
- Cinq enquêtes ont été menées contre America West, soit le même nombre qu'en 2005.

Quant aux transporteurs aériens des autres régions du globe, il y a eu 7 enquêtes à l'égard de Royal Air Maroc, en hausse par rapport à 4 l'année précédente, suivie de BWIA avec 5 plaintes comparativement à 11 l'année précédente.

TABLEAU 2 : PLAINTES CONTRE LES TRANSPORTEURS AÉRIENS ÉTRANGERS

	2005	2006
Air France	6	30
Alitalia	6	31
British Airways	10	21
KLM	7	9
United Airlines	5	10
American Airlines	7	8
Royal Air Maroc	4	7
Lufthansa	3	6
BWIA	11	5
Cubana	7	2
Delta	3	4
US Airways	7	6
America West	5	5
Cathay Pacific	4	2
Autres[1]	68	61
Total	**153**	**207**

Note : Les plaintes contre plusieurs transporteurs sont comptées pour chaque transporteur visé.

[1] Ne comprend pas de statistiques lorsque aucun transporteur particulier n'est identifié.

→ UNE PÉNALITÉ D'ANNULATION POUR DES BILLETS ÉMIS INCORRECTEMENT?

Un père achète des billets à son épouse et à sa fille pour un voyage aller-retour de Calgary à destination de Bangkok, en Thaïlande, sur Japan Airlines (JAL) pour un coût total de 3 340 $. Toutefois, les billets sont émis pour un voyage à Manille, aux Philippines, au lieu de Bangkok. L'erreur est rapidement portée à l'attention de l'agent de voyage, qui émet de nouveaux billets à destination de Bangkok en vue d'un voyage sur United Airlines pour un coût de 3 345,90 $. Cependant, lorsque la demande de remboursement des premiers billets émis incorrectement a été traitée, JAL a retenu 1 420 $ comme pénalité d'annulation. Tous les efforts pour obtenir un plein remboursement ont été vains. L'homme s'est adressé à l'Office pour obtenir son aide. Le personnel a réussi à convaincre le transporteur qu'une pénalité était inappropriée dans ces circonstances, et JAL a finalement remboursé les 1 420 $.

Catégories des plaintes reçues en 2006

Chaque plainte que reçoit le Programme des plaintes sur le transport aérien ne porte pas nécessairement et uniquement que sur un seul sujet. Plusieurs sujets peuvent être soulevés. À cet égard, le Programme des plaintes sur le transport aérien a reçu des plaintes sur 2 899 sujets en 2006, par rapport à 3 475 en 2005 (une diminution de 16,6 pour 100). Les quatre principales catégories de plainte des voyageurs sont la qualité du service, la perturbation des vols, les bagages et la billetterie. Les sujets de plainte sur la qualité du service, qui comptent pour 38,2 pour 100 du nombre total des sujets, sont passés de 1 529 en 2005 à 1 107 en 2006, soit une diminution de 27,6 pour 100. Pendant cette même période, les plaintes sur les perturbations de vol, qui comptent pour 16,5 pour 100 du nombre total, sont passées de 597 à 478, soit une baisse de 20 pour 100. De même, les plaintes relatives aux bagages, qui comptent pour 15,4 pour 100 des sujets de plainte, ont été ramenées de 536 à 446, soit une diminution de 16,8 pour 100. Les sujets relatifs à la billetterie, qui comptent pour 8,3 pour 100 du nombre total des sujets de plainte, sont pour leur part passés de 230 à 242, soit une hausse de 5,2 pour 100.

Le tableau suivant illustre, par catégories, le nombre total de sujets soulevés dans les dossiers dont le Programme des plaintes sur le transport aérien a été saisi.

TABLEAU 3 : CATÉGORIES DE PLAINTES — TOUS LES TRANSPORTEURS AÉRIENS

	2005	2006
Qualité du service	1 529	1 107
Perturbations de vol	597	478
Bagages	536	446
Billetterie	230	242
Réservations	134	180
Refus de transport	79	108
Sécurité	116	108
Refus d'embarquement	92	94
Programme pour grands voyageurs	77	64
Autres	85	72
Total	**3 475**	**2 899**

TABLEAU 4 : CATÉGORIES DE PLAINTES — PRINCIPAUX TRANSPORTEURS AÉRIENS CANADIENS (2006)

	Air Canada (incl. Jazz)	Air Transat	Skyservice	WestJet	Autres[1]
Qualité du service	654	41	67	23	54
Perturbations de vol	259	14	22	19	33
Bagages	239	14	15	9	17
Billetterie	127	12	5	5	18
Réservations	86	2	8	3	12
Sécurité	63	5	17	7	6
Refus d'embarquement	63	1	0	0	3
Refus de transport	48	6	6	1	6
Programme pour grands voyageurs	60	0	0	0	2
Autres	50	2	3	3	7
Totaux	1 649	97	149	70	158

[1] Comprend Zoom, CanJet et Sunwing.

→ UN REMBOURSEMENT POUR SAC PERDU QUI S'EST FAIT ATTENDRE

À son arrivée au Guyana, un voyageur en provenance de Toronto découvre que l'un de ses deux sacs enregistrés est manquant. Il remplit immédiatement un formulaire de réclamation pour bagages et un rapport de perte matérielle à l'intention de son transporteur, BWIA West Indies Airways. Huit semaines plus tard, le voyageur reçoit une lettre de BWIA, dans laquelle elle mentionne qu'elle avait annulé sa réclamation parce que, conformément à ses dossiers, le sac lui avait été retourné. Après trois mois au cours desquels le voyageur a tenté de convaincre le transporteur qu'il n'avait jamais reçu son sac, il a demandé l'aide de l'Office. Par suite de l'intervention de l'Office, BWIA a ultimement réglé la réclamation en émettant un chèque de 1 074 $ au voyageur, qui était très heureux de ce résultat.

Tarifs

Les transporteurs aériens qui exploitent des services aériens intérieurs destinés au public sont tenus de publier un tarif énonçant leurs conditions de transport et tous leurs prix, taux et frais. Généralement, les transporteurs aériens fournissant des services internationaux à destination et en provenance du Canada doivent publier et déposer leurs tarifs auprès de l'Office. Toutefois, les transporteurs fournissant des services aériens internationaux aux termes des dispositions des accords bilatéraux du Canada avec les États-Unis, le Royaume-Uni et l'Allemagne n'ont pas à présenter de prix et de taux, bien qu'ils doivent toujours déposer leurs conditions de transport générales. Sur demande, l'Office peut également exempter les compagnies de charters de l'obligation de présenter leurs tarifs d'affrètement internationaux.

Le personnel de l'Office étudie les tarifs des transporteurs aériens internationaux et les modifications pour s'assurer qu'ils sont conformes aux lois canadiennes et aux accords bilatéraux applicables. En 2006, l'Office a reçu 23 333 dépôts de tarifs des transporteurs aériens qui proposent de modifier ou d'ajouter des tarifs, des taux, ou les conditions des voyages à leurs tarifs internationaux conformément au délai de préavis prescrit. De plus, l'Office a reçu 8 872 demandes spéciales de modification de tarif hors du délai de préavis prescrit. Quatre-vingt-dix-huit pour cent des dépôts de tarifs ont été faits et traités par voie électronique.

Le tarif qui constitue le contrat de transport entre le passager et le transporteur doit être suivi à la lettre et bien qu'il puisse exister un léger écart entre le libellé des lois en vigueur relatif aux services intérieurs et internationaux, le tarif du transporteur doit de façon générale être juste et non pas injustement discriminatoire. L'Office reçoit les plaintes et mène des enquêtes lorsque des personnes ou d'autres transporteurs croient qu'un transporteur n'a pas appliqué son tarif ou s'ils sont d'avis que les dispositions de celui-ci sont déraisonnables ou injustement discriminatoires.

À cet égard, l'Office a mené à terme 70 enquêtes en 2006 dont 20 résultaient d'allégations que les transporteurs n'avaient pas respecté leurs tarifs respectifs et 50 que les tarifs étaient injustes ou déraisonnables. Le personnel de l'Office a également réussi à régler 25 différends entre des transporteurs portant essentiellement sur le caractère raisonnable des prix. Vingt-deux demandes de tarif ont été renvoyées aux membres de l'Office pour la prise d'une décision officielle.

L'importance des heures d'enregistrement pour les voyageurs et les transporteurs aériens

Dans deux décisions rendues en 2006, l'Office a souligné l'importance pour les voyageurs d'arriver à temps à l'aéroport pour leur vol et pour les transporteurs aériens d'énoncer clairement les délais d'enregistrement mentionnés dans leurs tarifs.

Le 31 janvier, l'Office a rendu une décision en ce qui a trait au refus d'Air Canada de transporter les deux fils d'un homme sur un vol de Montréal à Edmonton L'Office a constaté que le tarif du transporteur stipulait uniquement qu'il était « recommandé » que les passagers se présentent pour l'enregistrement 60 minutes avant le départ, et que les passagers se présentent à la porte d'embarquement au moins 25 minutes avant le départ prévu du vol. Étant donné qu'une « recommandation » n'est pas une exigence, le transporteur n'avait pas le droit d'annuler les réservations de ces passagers dans les circonstances de ce cas, à moins qu'ils ne se présentent pas à la porte d'embarquement au moins 25 minutes avant le départ du vol. Par conséquent, l'Office a ordonné à Air Canada de payer un montant de 1 482,92 $ au plaignant, soit la valeur des autres billets qu'il avait achetés auprès d'un autre transporteur pour retourner ses fils à Edmonton.

Dans une deuxième décision rendue le 28 septembre, l'Office a constaté que le tarif de Skyservice était muet en ce qui a trait aux délais d'enregistrement obligatoires. Par conséquent, le transporteur avait, par son refus d'enregistrer et de transporter des passagers qui sont arrivés prétendument en retard au comptoir d'enregistrement, appliqué des conditions de transport qui n'étaient pas énoncées dans son tarif. À la suite de son analyse du cas, l'Office a ordonné à Skyservice de verser un total de près de 3 000 $ pour son refus de transporter les quatre personnes de Cancun, au Mexique, à Vancouver, en Colombie-Britannique.

Responsabilité du transport d'animaux

Le 1er juin, l'Office a statué sur la question du décès d'un chien pendant son transport par Air Canada de Smithers, en Colombie-Britannique, à Winnipeg via Vancouver. Dans sa décision, l'Office a mentionné que les exclusions de responsabilité du transport d'animaux ne sont pas déraisonnables étant donné la fragilité inhérente des créatures vivantes et les difficultés occasionnelles associées au transport d'animaux dans la soute d'un aéronef. Toutefois, l'Office a mentionné qu'un transporteur aérien doit fournir un avis adéquat de son exclusion de responsabilité pour le transport d'animaux, particulièrement lorsqu'il renonce à toute responsabilité, pour permettre aux personnes de faire des choix éclairés concernant le transport d'animaux.

Dans sa décision, l'Office a exigé qu'Air Canada révise son tarif pour mentionner les moyens par lesquels il fournit un tel avis aux passagers. Cet avis doit bien refléter les limites de responsabilité d'Air Canada et être énoncé en termes clairs et non ambigus.

Application de la loi

Pour veiller à la conformité avec les lois canadiennes, le personnel de l'Office chargé de l'application de la loi effectue des inspections périodiques auprès des détenteurs canadiens d'une licence d'exploitation et des exploitants d'une gare de voyageurs qui relèvent de sa compétence. Le personnel chargé de l'application de la loi vérifie également des

allégations selon lesquelles des sociétés et des particuliers contreviennent à la *Loi sur les transports au Canada* et à ses règlements connexes. Les sanctions en cas de non-conformité varient de l'imposition d'une sanction administrative pécuniaire, de la prise d'un arrêté de cessation et de désistement, d'une réprimande officielle, de l'annulation voire de la suspension d'une licence, à une poursuite criminelle.

Une sanction administrative pécuniaire est la sanction de choix dans la plupart des cas. Sauf dans le cas de transporteurs qui exploitent des vols sans licence, assurance ou document d'aviation pertinent, le Programme de sanctions administratives pécuniaires prévoit un avertissement officiel dans le cas d'une première violation, donnant aux transporteurs et aux exploitants d'aérogares la possibilité de prendre des mesures correctives. Toute violation subséquente d'une même disposition de la Loi ou d'un règlement peut donner lieu à l'imposition d'une sanction pécuniaire pouvant aller jusqu'à 5 000 $ dans le cas d'une personne physique et à 25 000 $ dans le cas d'une personne morale.

En 2006, l'Office a effectué 265 inspections sur place de transporteurs canadiens et 24 inspections d'aérogares de voyageurs. Le personnel chargé de l'application de la loi a également effectué 26 enquêtes sur des transporteurs ou des particuliers soupçonnés d'exploiter des services aériens illégaux au Canada. Par suite de ces enquêtes, il a relevé 15 infractions. Deux avertissements officiels ont été émis, dont un fait actuellement l'objet d'un appel, et dix avis d'infraction à des transporteurs aériens qui exploitaient des services publics sans détenir de licence ou de document canadien d'aviation valides pour le service en question. Parmi les 40 avertissements non officiels pour des violations mineures, 35 ont été servis à des transporteurs aériens et 5 à des exploitants de gares de voyageurs.

Frais et suppléments

Suppléments carburant

Reconnaissant les défis que posent les fluctuations des prix du carburant, l'Office a approuvé une série de suppléments carburant exigés par les transporteurs aériens en 2006. Cependant, étant conscient de l'incidence des suppléments sur les voyageurs, l'Office continuera de surveiller les suppléments des transporteurs aériens, en ce qui a trait aux prix du carburant aviation en 2007.

Supplément relatif aux armes à feu

En juin 2006, Air Canada a commencé à exiger 50 $ par arme à feu pour le transport des armes à feu des passagers. L'Office a reçu plusieurs plaintes contre ce nouveau supplément et les conditions d'Air Canada régissant la manutention des armes à feu. Peu après, l'Office a suspendu l'application des frais lors des vols transfrontaliers et

internationaux dans l'attente d'une décision sur l'affaire. Toutefois, l'Office n'avait pas la compétence pour suspendre de façon analogue les frais sur les vols intérieurs.

Dans une décision rendue le 3 novembre 2006, l'Office a rejeté les plaintes, étant d'avis que le transport des armes à feu nécessite des procédures de manutention additionnelles et spéciales. De plus, ces procédures sont présumées être raisonnables étant donné qu'elles découlent des prescriptions d'une loi, à savoir la *Loi sur les armes à feu* et le *Règlement canadien sur la sûreté aérienne*. De plus, l'Office a déterminé que les conditions d'Air Canada n'étaient pas discriminatoires puisque les frais s'appliquaient de la même manière à tous les passagers qui transportent des armes à feu.

En prenant sa décision, l'Office a également indiqué que, bien qu'un équilibre doive être trouvé entre les droits des passagers ainsi que les obligations statutaires, commerciales et opérationnelles, les transporteurs aériens doivent, en général, avoir la souplesse requise pour établir leurs conditions de transport et établir un prix convenable pour leurs services, sous réserve des contraintes législatives ou réglementaires.

Établissement des prix

Sur réception d'une plainte, l'Office peut amorcer une enquête et ordonner certaines mesures de réparation à un transporteur aérien s'il établit que :

- les prix de transport de passagers ou les taux de transport de marchandises publiés ou offerts sur les routes non concurrentielles à l'intérieur du Canada sont déraisonnables;
- la gamme de prix ou de taux offert sur ces routes est inadéquate.

En 2006, l'Office a reçu une plainte concernant les prix d'Air Canada pour un voyage entre St. John's et Gander, à Terre-Neuve-et-Labrador. L'Office s'attend à terminer son enquête sur cette plainte et à rendre sa décision en 2007.

Licences

L'Office délivre des licences aux transporteurs aériens canadiens pour le transport de passagers et de marchandises à l'intérieur du Canada. Il délivre également des licences à des demandeurs canadiens et étrangers qui exploitent des services internationaux réguliers et à la demande (vols affrétés) à partir et à destination du Canada. En 2006, l'Office a traité 1 355 demandes de licence, ce qui comprend les demandes de nouvelles licences, de suspension, d'annulation et de rétablissement.

Tout demandeur de licence doit détenir une assurance responsabilité suffisante et un document d'aviation canadien délivré par Transports Canada. Le demandeur qui veut exploiter des services aériens commerciaux à titre de transporteur canadien doit prou-

ver qu'il est de propriété canadienne et sous contrôle canadien. En outre, tout demandeur canadien qui se propose d'utiliser des aéronefs moyens ou gros pour le transport de passagers doit satisfaire à certaines exigences financières.

TABLEAU 5 : TRANSPORTEURS AÉRIENS SELON LA NATIONALITÉ

	Détenteurs d'une licence de l'Office au 31 décembre 2005	Détenteurs d'une licence de l'Office au 31 décembre 2006
Canadiens	814	772
Américains	691	678
Autres	128	130
Total	1 633	1 580

TABLEAU 6 : LICENCES DÉTENUES SELON LA NATIONALITÉ

	Canadiens					États-Unis	Autres	Total
	Type d'appareil							
Services	Petit	Moyen	Gros	Tout-cargo	Total			
Intérieur	750	19	14	32	815			815
International à la demande	335	18	14	24	391	668	102	1 161
International régulier	14	31	103	66	214	48	73	335
Total au 31 décembre 2006[1]								2 311

[1] Aux fins de comparaison, le total au 31 décembre 2005 était de 2 324.

Si l'Office détermine qu'un détenteur de licence n'est plus en mesure d'en respecter les exigences, la licence sera suspendue ou annulée. L'Office peut également suspendre ou annuler une licence à la demande du détenteur. Par exemple, les transporteurs

aériens exploitant des activités saisonnières à destination de chalets de chasse ou de pêche font souvent de telles demandes.

TABLEAU 7 : DÉLIVRANCE DE LICENCES AÉRIENNES

	Résultats en 2005	Résultats en 2006
Types de demandes :		
Nouvelles licences	200	224
Licences modifiées	98	86
Suspensions	202	213
Annulations	67	64
Rétablissements	36	51
Exemptions/décisions	193	204
Autres	4	2
Total	800	844

TABLEAU 8 : INITIATIVES DE L'OFFICE EN MATIÈRE DE LICENCES

	prises en 2005	prises en 2006
Suspensions	315	281
Annulations	125	128
Rétablissements	122	102
Total	562	511

Des 224 demandes de nouvelles licences reçues en 2006, 11 ont été refusées, 31 ont été retirées et 182 ont donné lieu à la délivrance d'une licence. Parmi ces 182 demandes, 14 ont été délivrées aux 7 demandeurs canadiens suivants pour l'exploitation de services aériens assurés à l'aide de moyens ou de gros aéronefs (ayant une capacité d'au moins 40 passagers) :

- Air Canada : licence autorisant l'exploitation d'un service international régulier entre le Canada et l'Algérie (gros aéronefs);
- Air Transat : licence autorisant l'exploitation d'un service international régulier entre le Canada et l'Espagne (gros aéronefs);

- Harmony Airways : licences autorisant l'exploitation d'un service international régulier entre le Canada et l'Australie ainsi que le Canada et Fidji (gros aéronefs);
- Porter Airlines : licences autorisant l'exploitation d'un service intérieur, d'un service international à la demande et d'un service international régulier entre le Canada et les États-Unis (moyens aéronefs);
- Skyservice : licences autorisant l'exploitation d'un service international régulier entre le Canada et le Portugal, le Canada et l'Italie, et le Canada et l'Irlande (gros aéronefs);
- Sunwing Airlines : licences autorisant l'exploitation d'un service international régulier entre le Canada et la République dominicaine, le Canada et la Jamaïque, et le Canada et les États-Unis (gros aéronefs);
- WestJet : licence autorisant l'exploitation d'un service international régulier entre le Canada et les Bahamas (gros aéronefs)

L'Office a également consenti 24 exemptions à l'article 59 de la *Loi sur les transports au Canada*, qui interdit la vente de services sans la détention d'une licence.

Propriété et contrôle canadiens

En 2006, l'Office a mené 79 vérifications auprès de demandeurs canadiens qui se proposaient d'exploiter des services aériens intérieurs ou internationaux ou de titulaires de licences qui exploitaient déjà de tels services, et ce, afin de s'assurer qu'ils satisfaisaient aux exigences relatives à la propriété canadienne. Pour être considéré de propriété et de contrôle canadiens, un transporteur aérien doit être constitué au Canada, au moins 75 pour 100 de ses actions assorties d'un droit de vote doivent être détenues et contrôlées par des Canadiens et il doit être contrôlé de fait par des Canadiens.

Sept examens ont exigé une enquête approfondie en raison de la complexité de la structure du capital social du transporteur ou de la présence d'actionnaires minoritaires ou d'associés non canadiens susceptibles de contrôler le demandeur. L'Office a refusé deux demandeurs parce qu'ils n'étaient pas Canadiens.

Un des examens entrepris par l'Office comportait l'examen de la restructuration globale proposée du plus important transporteur régional au Canada, la Société en commandite Jazz Air, représentée par son commandité, Commandité Jazz Air, exerçant son activité sous le nom d'Air Canada Jazz. L'Office a rendu une décision concluant qu'il était satisfait qu'Air Canada Jazz soit canadienne à la suite de la restructuration proposée qui comportait une première émission publique du fonds de revenu Jazz Air, une fiducie ouverte non constituée en société établie en vertu des lois de la province d'Ontario. Le produit de la première émission publique a servi à acquérir indirectement un intérêt dans le transporteur aérien régional, avec ACE Aviation Holdings, qui continue de détenir une participation majoritaire dans Air Canada Jazz.

Santé financière

Les demandeurs canadiens souhaitant offrir des services de transport intérieur ou international au moyen d'aéronefs de plus de 39 sièges doivent respecter certaines exigences financières conformément à la *Loi sur les transports au Canada* et au *Règlement sur les transports aériens*. Les demandeurs doivent prouver qu'ils ont assez de liquidités pour pouvoir faire face, pendant une période de 90 jours, à tous les coûts de lancement du service et à tous les frais d'exploitation et frais généraux. Ces exigences visent à garantir que le demandeur est financièrement solide et qu'il a des chances raisonnables de réussir, ce qui minimise les interruptions du service et protège les consommateurs. En 2006, l'Office a effectué quatre examens de la santé financière.

Affrètements

Un service pour vols affrétés internationaux est un service international à la demande qui est exploité en vertu d'une entente contractuelle entre un transporteur aérien et un affréteur. Les transporteurs détenant une licence d'exploitation d'un service international à la demande doivent obtenir un permis-programme ou autre autorisation de l'Office avant d'exploiter des vols du Canada vers un pays étranger. En ce qui a trait aux vols affrétés revendables, qui comporte le transport de passagers en provenance du Canada, l'Office veille également à la protection des paiements anticipés. Ceci s'effectue au moyen de lettres de crédit ou d'un accord de garantie selon lesquels tous les paiements anticipés versés par les voyagistes et les affréteurs doivent être remboursés immédiatement en cas de non-exploitation des vols par le transporteur.

Il arrive parfois qu'on demande à un transporteur d'effectuer un vol dans un court délai. Puisque l'Office doit autoriser un tel vol avant son exploitation, il offre un service téléphonique d'urgence 24 heures sur 24 pour les demandes faites en dehors des heures normales de bureau. En 2006, l'Office a traité 354 demandes d'exploitation par l'entremise de ce service, dont 118 ont exigé l'autorisation des membres de l'Office.

→ TOUJOURS LÀ!

Les transporteurs dépendaient beaucoup du service 24 heures sur 24 de l'Office pour assurer le retour sécuritaire des citoyens canadiens lors de la crise survenue au Liban en juillet 2006. En collaboration avec Transports Canada, ce service a permis à l'Office d'accorder sur court préavis les autorisations et les exemptions requises pour que les transporteurs puissent exploiter des vols au nom du gouvernement du Canada.

TABLEAU 9 : PERMIS D'AFFRETÈMENT DÉLIVRÉS (VOLS EN PROVENANCE DU CANADA ET DE L'ÉTRANGER)

	2005	2006
Vols affrétés de passagers non revendables sans participation	146	186
Vols affrétés de marchandises non revendables sans participation	301	289
Vols de passagers revendables	1 478	1 237
Total	1 925	1 712
Autres statistiques		
Exemptions consenties au règlement sur l'affrètement	1 222	962
Modifications aux permis d'affrètement	680	482

TABLEAU 10 : AVIS DE VOL D'AFFRETÈMENT

	2005	2006
Affrètements transfrontaliers :		
Vols en provenance du Canada (vols de passagers non revendables)	611[1]	553
Vols en provenance du Canada (marchandises)	173	85
Vols en provenance des États-Unis (passagers)	432	522
Vols en provenance des États-Unis (marchandises)	548	356
Vols en provenance de l'étranger (passagers)	161	138
Vols en provenance de l'étranger (marchandises)	6	5
Total	1 931	1 659

[1] Après redressement pour inclure les avis de vol *post facto* reçus après la publication du Rapport annuel 2005.

Accords aériens bilatéraux

Les services aériens internationaux exploités sur une base régulière sont généralement assujettis à des accords aériens bilatéraux et à d'autres ententes conclus entre les pays. Ceux-ci servent de fondements juridiques permettant aux gouvernements de réglementer de tels services et d'établir entre eux les droits de trafic de chaque pays. Bien que ces accords couvrent généralement les services aériens réguliers, certains renferment des dispositions applicables aux vols à la demande (vols affrétés).

L'équipe du gouvernement du Canada formée de représentants de l'Office et de Transports Canada, avec le ministère des Affaires étrangères et du Commerce international en tête, participe à la négociation d'accords sur le transport aérien avec d'autres pays. Ces négociations peuvent porter sur les villes qui peuvent être desservies, la capacité qui peut être offerte, les règles d'établissement des prix, ainsi que les clauses opérationnelles, liées à l'expédition des affaires et administratives. Dès qu'un accord prend effet, l'Office doit assurer l'administration des dispositions concernant les permis d'exploitation commerciale et des règlements sous sa compétence.

En 2006, l'Office a été chargé d'appliquer 76 accords et arrangements aériens. Le personnel de l'Office a également participé aux négociations avec 12 pays. Cela inclut des négociations réussies pour bonifier les liaisons et d'autres droits avec le Royaume-Uni, le Brésil et le Portugal. Pour la toute première fois, des accords ont été établis avec l'Algérie, la Croatie et la Serbie. Des négociations fructueuses ont également été tenues avec Singapour et Israël.

Le Canada a négocié un accord « ciel ouvert » avec le Royaume-Uni, qui permet aux transporteurs de chaque pays de desservir non seulement l'autre pays avec des vols illimités, mais également d'exercer des droits de cinquième liberté en transportant des passagers et des marchandises entre l'autre pays et des pays tiers. Le nouvel accord enlève également les restrictions sur l'établissement des prix pour les services des pays tiers, ce qui permet aux transporteurs aériens de mieux répondre à la demande du marché. L'accord devrait entraîner une augmentation des services aériens à l'avantage des transporteurs aériens, des voyageurs, des expéditeurs, des intérêts liés au commerce et au tourisme.

Des négociations avec le Brésil ont entraîné un accroissement des droits de trafic qui, en plus de confirmer la capacité des transporteurs aériens canadiens et brésiliens à s'acquitter du trafic de la sixième liberté, fournissent de nouveaux droits de trafic de la cinquième liberté et une capacité additionnelle pour les services tout-cargo.

TABLEAU 11 : LES SIX LIBERTÉS DE L'AIR[1]

Première liberté Le droit de survoler le territoire de l'autre partie, sans y atterrir.	**Quatrième liberté** Le droit de transporter du trafic (passagers ou marchandises) de l'autre pays à destination du pays d'origine du transporteur aérien.
Deuxième liberté Le droit d'atterrir dans l'autre pays pour des raisons d'ordre technique ou non commerciales, par exemple pour faire le plein de carburant ou l'entretien.	**Cinquième liberté** Le droit de transporter du trafic (passagers ou marchandises) entre l'autre pays et un pays tiers, dans le contexte d'un service en provenance ou à destination du pays d'origine du transporteur aérien.
Troisième liberté Le droit de transporter du trafic (passagers ou marchandises) depuis le pays d'origine du transporteur aérien à l'autre pays.	**Sixième liberté** Le droit de transporter du trafic (passagers ou marchandises) entre l'autre pays et un pays tiers en passant par le pays d'origine du transporteur aérien.

[1] Les droits de trafic (communément appelés « libertés de l'air ») que se concèdent mutuellement les gouvernements constituent la pierre angulaire de ces accords.

Le Canada a établi un nouvel accord sur le transport aérien avec le Portugal, qui permet une expansion substantielle des services aériens entre les deux pays. Les transporteurs aériens désignés de chaque pays ont maintenant accès à toutes les destinations de l'autre pays sans contraintes sur la fréquence des services offerts. Les transporteurs aériens profitent également d'une plus grande souplesse en ce qui a trait aux prix qu'ils exigent pour leurs services dans les marchés internationaux. Cet accord permet aux transporteurs aériens de mieux répondre aux besoins des voyageurs et des expéditeurs dans le marché Canada-Portugal, et il aide le Canada à établir des liens commerciaux plus solides avec le Portugal et l'Europe dans l'ensemble.

Les premiers accords sur le transport aérien du Canada avec l'Algérie, la Croatie et la Serbie permettent de nouveaux services aériens directs qui devraient profiter aux passagers, aux expéditeurs, aux transporteurs aériens et aux aéroports. Aux termes de ces nouveaux accords, les transporteurs aériens désignés seront en mesure d'exploiter des services au moyen de leurs propres appareils et de fournir des services de partage de code avec d'autres transporteurs aériens. Ces accords incluent également des régimes d'établissement des prix souples ainsi que de solides dispositions sur la sécurité.

Les transporteurs aériens ont élargi leur offre par le partage de codes de vol, par lequel un transporteur aérien vend sous son propre nom des vols exploités par d'autres transporteurs. Dans d'autres cas, les transporteurs aériens ont demandé à l'Office l'autorisation de louer des aéronefs avec équipage auprès d'autres transporteurs aériens.

En plus d'approuver les accords de commercialisation, l'Office peut également offrir des occasions concurrentielles en accordant la permission d'exploiter des vols supplémentaires et en considérant des autorisations extrabilatérales temporaires d'exploiter des services qui ne sont pas prévus par les accords ou des arrangements aériens bilatéraux.

En 2006, l'Office a rendu public des décisions et des arrêtés portant sur 141 demandes relatives aux accords et arrangements aériens bilatéraux, dont 87 concernaient le partage de codes de vol ou la location d'aéronefs avec équipage. Du nombre total des demandes traitées, 54 concernaient des demandes d'autorités extrabilatérales comportant le partage de codes de vol, l'offre de services de cinquième liberté, une capacité accrue et l'offre de services aériens vers des villes particulières.

Cessation ou réduction des services

En vertu de l'article 64 de la *Loi sur les transports au Canada*, tout transporteur aérien doit aviser de son intention de cesser ou de réduire ses services intérieurs quand :

- cette cessation aurait pour effet qu'il y aurait au plus un transporteur aérien offrant un service à ce point, voire aucun;
- un transporteur aérien se propose de réduire la fréquence du service aérien à moins d'un vol par semaine de sorte qu'aucun ou un seul transporteur aérien ne desservirait ce point au moins une fois par semaine; ou
- la cessation d'un service aérien régulier sans escale toute l'année entre deux points du Canada réduirait la capacité totale relative au transport de passagers de cette route de 50 pour 100 ou plus.

Le transporteur aérien doit donner un avis de 120 jours à l'Office, au ministre des Transports, au ministre responsable des transports dans la province ou le territoire concerné ainsi qu'aux collectivités touchées, sauf si le service aérien n'a été en exploitation que depuis moins d'un an, auquel cas la période de l'avis est de 30 jours. Un transporteur peut demander à l'Office de réduire la période de l'avis. De plus, la *Loi sur les transports au Canada* exige que tout transporteur aérien qui désire cesser d'exploiter un service ou en réduire la fréquence doit offrir aux élus des administrations municipales ou locales des collectivités touchées l'occasion de le rencontrer et de discuter avec lui des effets possibles de cette mesure.

Si, après avoir reçu une plainte écrite, l'Office établit que le transporteur licencié n'a pas donné l'avis prescrit, il peut ordonner le rétablissement du service aérien pendant une période allant jusqu'à 60 jours. On ne peut empêcher le détenteur d'une licence qui a donné tous les avis prévus de cesser ou de réduire un service aérien.

En 2006, l'Office a traité de quatre affaires concernant les dispositions relatives à la publication d'un avis :

- Provincial Airlines a fourni un avis de son intention de cesser les services entre St. John's, Gander, Deer Lake et Stephenville, à Terre-Neuve, et Halifax, en Nouvelle-Écosse, à partir du 19 mars 2006;

- CanJet s'est vu accorder une réduction de la période de préavis en ce qui a trait à la cessation proposée de son service aérien régulier sans escale durant toute l'année entre St. John's, à Terre-Neuve-et-Labrador, et Moncton, au Nouveau-Brunswick, à compter du 10 septembre 2006;

- L'Office a étudié une demande d'Air Canada, pour le compte d'elle-même et d'Air Canada Jazz, en ce qui a trait à une décision relative à la suspension de ses opérations à l'aéroport du centre-ville de Toronto. Dans sa décision, l'Office a constaté que le service aérien régulier sans escale Toronto-Ottawa durant toute l'année offert par Air Canada n'a pas cessé puisque Air Canada a continué d'offrir un service aérien régulier de l'aéroport international Lester B. Pearson de Toronto;

- L'Office a également étudié une demande faite par Air Canada Jazz pour une exemption de l'article 64 de la Loi en ce qui a trait au transfert de toutes ses opérations à Jazz Air LP. Dans sa décision, l'Office a constaté que l'article 64 ne s'appliquait pas puisqu'il n'y aurait aucune interruption de service.

L'Office a reçu deux plaintes relatives à l'interruption de services. Étant donné que l'article 64 de la Loi ne s'appliquait pas, tous les plaignants ont reçu une lettre de l'Office expliquant les dispositions relatives à l'avis de cessation de services.

Redevances de NAV CANADA

L'Office agit en tant que tribunal d'appel en ce qui concerne les redevances de service, nouvelles ou révisées, proposées par NAV CANADA, une corporation sans capital-actions privée qui offre des services de navigation aérienne à l'échelle du pays.

On peut interjeter appel pour l'un ou l'autre des motifs suivants :

- un ou plusieurs principes de perception n'a ou n'ont pas été respecté(s) lors de l'établissement de la redevance;

- les exigences relatives à l'avis ou à la publicité n'ont pas été respectées;

- la nouvelle redevance ou la redevance modifiée dont fait état l'annonce diffère de celle que l'on propose dans l'avis;

- en se fondant sur des prévisions raisonnables et prudentes, les recettes annuelles totales qui seront générées selon la redevance annoncée sont supérieures au total des recettes annuelles qui seraient générées selon la redevance dont fait état l'avis.

Le 18 avril 2006, NAV CANADA a déposé auprès de l'Office une annonce de redevances révisées. Les usagers, les groupes d'usagers et les organisations représentantes des usagers des services de navigation aérienne du Canada avaient ensuite 30 jours pour déposer un appel auprès de l'Office. Le 16 mai, la Canadian Owners and Pilots Association et la Helicopter Association of Canada ont déposé des appels en vertu de la *Loi sur la commercialisation des services de navigation aérienne civile*. Les appels portaient sur de nouveaux frais quotidiens de 10 $ qui auraient été appliqués aux aéronefs pesant trois tonnes ou moins qui utilisent l'un des sept principaux aéroports internationaux au Canada.

L'Office a rejeté les appels en affirmant, entre autres, que la *Loi sur la commercialisation des services de navigation aérienne civile* n'interdit pas à NAV CANADA de facturer les nouveaux frais quotidiens en plus des frais annuels actuels. De plus, il n'y avait aucune preuve dans les appels qui indiquait que NAV CANADA n'avait pas observé les principes de facturation, ni de preuve justifiant le point de vue selon lequel les nouveaux frais quotidiens représentaient une « double facturation ».

Communiquer avec les canadiens

De temps à autre, les représentants et le personnel de l'Office sont invités à faire des présentations à divers groupes concernant le rôle et le mandat de l'Office. Au nombre des plus importantes en 2006, mentionnons une présentation générale au comité local chargé du transport aérien dans la région de Québec, et des présentations sur le rôle de l'Office au chapitre de l'application de la loi lors de séminaires organisés par Transports Canada, à Calgary, et par l'Agence des services frontaliers du Canada, à Halifax.

Des représentants de l'Office ont également participé à de grands événements et à d'importantes conférences en matière de transport aérien afin de rencontrer des intervenants clés et d'échanger avec eux, notamment lors des manifestations suivantes :

- un important salon de chasse et de pêche et de services de pourvoirie à Montréal;

- l'assemblée annuelle du Conseil aéronautique manitobain, à Winnipeg;

- l'assemblée annuelle de l'Association québécoise des transporteurs aériens, qui s'est tenue à Québec;

- la conférence du BC Aviation Council, à Richmond, en Colombie-Britannique;

- l'assemblée générale annuelle et la conférence de l'Association du transport aérien du Canada, à Victoria;
- la conférence des Experts en aviation arctique, à Winnipeg;
- la Global Outlook Conference organisée conjointement par l'Organisation de l'aviation civile internationale et le Conseil international des aéroports;
- l'International Air Cargo Forum and Exposition, à Calgary;
- l'International Air Transport Association Conference, à Vancouver;
- le All Canada Show, à Minneapolis, au Minnesota.

En plus de ces activités de sensibilisation, l'Office a été très actif en répondant aux demandes du public, en répondant à plus de 7 600 appels sur sa ligne téléphonique sans frais et en distribuant presque 30 000 copies de *Prenez l'air averti*, une brochure contenant d'innombrables tuyaux pour les voyageurs aériens et qui est distribuée au grand public et aux agents de voyages. La diffusion de cette dernière brochure a d'ailleurs connu une augmentation de 87,2 pour 100 par rapport aux chiffres de 2005. L'Office a également eu 258 contacts avec les médias d'information et diffusé six communiqués concernant le transport aérien durant l'année.

Cas devant les tribunaux

Cour d'appel fédérale : cas en suspens en 2006

Lufthansa German Airlines c. l'Office des transports du Canada et Mohammed Omar Satari

Dossier nº A-658-05 de la Cour

Appel de la décision de l'Office nº 388-C-A-2005 du 22 juin 2005 au sujet d'une plainte déposée par Mohammed Omar Satari concernant le refus par Deutsche Lufthansa Aktiengesellschaft (Lufthansa German Airlines) de rembourser le prix de certains billets d'avion entre des points du Canada et des points à l'extérieur du Canada. La cause doit être entendue par la Cour d'appel fédérale, à Toronto, le 30 janvier 2007.

Transport ferroviaire

Certificats d'aptitude

En vertu de la *Loi sur les transports au Canada*, toutes les compagnies de chemin de fer de compétence fédérale détiennent un certificat d'aptitude délivré par l'Office qui leur permet d'exploiter leur entreprise. L'Office délivre ce certificat lorsqu'il est convaincu qu'une compagnie proposant de construire ou d'exploiter un chemin de fer qui relève de l'autorité du gouvernement du Canada détient une assurance responsabilité suffisante. Il assure ensuite le suivi de la conformité et peut aussi modifier un certificat valide pour tenir compte des changements survenus dans les activités ferroviaires, ou encore le suspendre ou l'annuler.

En 2006, des modifications ont été apportées aux certificats d'aptitude détenus par plusieurs compagnies ferroviaires :

- Le certificat de The Burlington Northern and Santa Fe Railway Company et de ses filiales Burlington Northern (Manitoba) Ltd. et Burlington Northern and Santa Fe Manitoba, Inc. a été modifié pour tenir compte d'un changement de nom à BNSF Railway Company et fournir une description plus détaillée des activités actuelles de la compagnie.

- Le certificat d'aptitude de RaiLink Canada Ltd. a été modifié pour tenir compte de la vente de ses exploitations dans le Nord de l'Alberta et les Territoires du Nord-Ouest.

- Le certificat de CSX Transportation Inc. a été modifié en fonction d'un changement à ses activités en Ontario et au Québec.

- Le certificat de La Ville d'Ottawa exerçant son activité sous le nom de Capital Railway a été modifié pour mettre en évidence un changement de propriété des voies ferrées, ainsi que pour inclure la construction proposée d'un réseau de train léger nord-sud de l'Université d'Ottawa au centre-ville de Barrhaven.

Pour une liste des compagnies ferroviaires canadiennes de compétence fédérale, consultez l'annexe C.

Construction de lignes de chemin de fer

Sous réserve de quelques exclusions, l'Office doit approuver l'emplacement de tout nouveau chemin de fer, y compris les lignes principales, les embranchements, les voies d'évitement, les épis, les voies de cour de triage et les autres voies auxiliaires. Il peut

également être appelé à approuver la construction de franchissements ferroviaires, y compris des ponts et des passages inférieurs. Dans chaque cas, l'Office doit d'abord effectuer une évaluation des incidences environnementales du projet en vertu de la *Loi canadienne sur l'évaluation environnementale*.

En 2006, l'Office a été à la tête des comités d'examen interministériels pour la relocalisation proposée par le Canadien Pacifique (CP) d'une partie de la subdivision Montana près de Milk River, en Alberta, un nouvel embranchement desservant une usine Toyota près de Woodstock, en Ontario, un projet du Compagnie des chemins de fer nationaux du Canada (CN) pour la construction d'un nouvel embranchement pour desservir le port d'Oshawa, en Ontario, ainsi que le projet de système de train léger sur rail d'Ottawa de Capital Railway. Deux décisions ont été rendues en 2006 en matière d'évaluation approuvant les projets à Milk River et de Capital Railway à Ottawa, étant donné que les demandeurs avaient pris les mesures jugées convenables pour atténuer toute incidence négatifle importante sur l'environnement.

L'Office participe également à l'évaluation environnementale du projet du lien ferroviaire à l'aéroport Pearson de Toronto et le prolongement de l'autoroute 10 près de Sherbrooke, au Québec. Le suivi s'est poursuivi relativement aux effets environnementaux potentiels de la voie de contournement de Calgary, de l'élargissement à quatre voies de la route 69 entre Parry Sound et Sudbury, en Ontario, du corridor de transport dans la partie ouest de la municipalité de Bracebridge, en Ontario, et de plusieurs expansions du réseau de trains de banlieue GO Transit dans le grand Toronto.

Outre ces autorisations relatives aux évaluations environnementales, l'Office a également rendu trois décisions en vertu de l'article 98 de la Loi autorisant la construction de deux parties du projet de Capital Railway à Ottawa et celui de relocalisation de la ligne du CP à Milk River.

Questions d'infrastructures

La *Loi sur les transports au Canada* autorise les lignes de chemin de fer fédérales, les administrations routières, les sociétés de services publics et les propriétaires fonciers privés à négocier des ententes relatives aux travaux, aux opérations ou aux services ferroviaires. En 2006, l'Office a traité 120 de ces ententes déposées par des parties qui ont mené leurs propres négociations relativement aux franchissements ferroviaires. Ces ententes sont devenues des arrêtés de l'Office.

Lorsque aucune entente ne peut être conclue, une partie peut présenter une demande à l'Office pour qu'il l'aide à obtenir un règlement juste et équitable. En ce qui a trait à ces cas, l'Office a conclu des décisions relatives à deux passages à niveau publics, à deux franchissements par desserte et à trois passages à niveau privés.

L'Office a effectué neuf études d'arrêtés ou de décisions existantes, principalement en ce qui a trait aux franchissements routiers, lorsque des faits ou des circonstances pertinents avaient changé. Dans la plupart des cas, la responsabilité légale des routes et des traversées routières avait été transférée d'un palier de gouvernement à un autre.

En 2006, l'Office et la province de Colombie-Britannique ont négocié avec succès une entente qui autorise l'Office à appliquer les lois sur les passages à niveau fédéraux aux lignes de chemin de fer provinciales de la Colombie-Britannique. Cette entente fait suite à une entente semblable conclue en 2002 entre le ministère des Transports et la province d'Ontario qui applique les lois sur les passages à niveau fédéraux aux lignes de chemin de fer de compétence provinciale en Ontario.

Frais ferroviaires pour l'entretien et la construction des franchissements

Dans le cadre de ses responsabilités relatives au règlement des différends entre les compagnies de chemin de fer de compétence fédérale et d'autres parties intéressées, telles que les entreprises de services publics, les administrations routières et les propriétaires fonciers, l'Office élabore des lignes directrices fournissant une évaluation par un tiers des frais ferroviaires et établissant pour l'ensemble du pays une tarification uniforme pour les travaux effectués par les compagnies de chemin de fer.

Le *Guide des frais ferroviaires pour l'entretien et la construction des franchissements* a d'abord été publié le 1er janvier 2004, et mis à jour le 1er juillet 2005; il est destiné aux chemins de fer de catégorie I assujettis à la réglementation fédérale qui peuvent s'en servir pour établir la facturation relative aux travaux de construction ou d'entretien effectués aux franchissements routiers, aux systèmes d'avertissement de passage à niveau, ou à tous les autres travaux ayant trait aux franchissements et au sujet desquels les parties se sont entendues ou qui sont autorisés par un arrêté de l'Office. En 2006, l'Office a entamé une étude approfondie des taux de location d'équipement ferroviaire se trouvant dans l'Annexe E du guide. Cette étude a duré toute l'année et doit être terminée en 2007.

Transferts et cessation d'exploitation

Les compagnies de chemin de fer peuvent rationaliser leurs lignes sans approbation réglementaire préalable si elles suivent le processus prescrit par la section V, partie III de la Loi. L'Office peut être appelé à déterminer si une compagnie de chemin de fer a ou non suivi ce processus. Selon le paragraphe 140(1) de la Loi, le processus relatif à la cessation de l'exploitation ne s'applique pas à une voie de cour de triage, une voie d'évitement ou un épi, ni à une autre voie auxiliaire d'une ligne de chemin de fer. Par conséquent, on peut également demander à l'Office de déterminer si un tronçon de voie est assujetti au processus prescrit ou non.

En 2006, l'Office n'a pas reçu ou traité de demande de décisions sur les lignes de chemin de fer.

L'Office a toutefois reçu deux avis de cessation d'exploitation pour les lignes ferroviaires suivantes :

- pour la subdivision CASO de l'Ontario (possédée conjointement par le CN et le CP) entre le point milliaire 117,49 (près de St. Thomas) et le point milliaire 168,68 (près de Fargo); et

- pour la subdivision Kimberly du CP, en Colombie-Britannique, entre le point milliaire 0,1 (près de North Star) et le point milliaire 16,0 (près de Kimberly).

Quant aux transferts de ligne ferroviaire, l'Office a été informé par le CN que le 31 janvier 2006, il a acquis de CSX une ligne de chemin de fer de 12 milles entre Chatham Station et Blenheim Station, en Ontario.

Le CP a également mentionné qu'il avait transféré, en vue d'une utilisation continue, la subdivision Victoria sur l'île de Vancouver (points milliaires 0,0 à 68,1 et 95,2 à 139,7) à la Southern Railway of British Columbia (anciennement connue sous le nom d'Esquimalt and Nanaimo Railway). Le CP a également transféré ses intérêts dans la subdivision Willingdon (points milliaires 2,0 à 132,0) à la province d'Alberta en vertu de l'article 145 de la Loi.

Détermination de la valeur nette de récupération d'une ligne

L'article 143 de la Loi exige que les compagnies ferroviaires offrent publiquement une ligne de chemin de fer aux fins de la poursuite de son exploitation, avant que celle-ci ne cesse d'être exploitée. Les parties sont libres de négocier un prix de vente acceptable. Cependant, toute partie prenante au transfert d'une ligne peut demander à l'Office d'en déterminer la valeur nette de récupération aux fins de la poursuite de son exploitation. La partie demanderesse doit rembourser à l'Office des frais de traitement de la demande. Si, après ces annonces, la ligne n'a pas trouvé preneur, la compagnie doit offrir tous les intérêts qu'elle y détient aux gouvernements fédéral et provinciaux et aux administrations municipales ou régionales pour un prix ne dépassant pas sa valeur nette de récupération. La compagnie de chemin de fer ou le pouvoir public peut en référer à l'Office pour calculer la valeur nette de récupération, et ce sans frais. Le pouvoir public qui fait l'acquisition d'une ligne peut s'en servir à n'importe quelle fin. L'Office n'a reçu aucune demande de détermination de la valeur nette de récupération d'une ligne en 2006.

Accord sur le temps de transit

Le rôle de l'Office en tant qu'organisme de réglementation économique des chemins de fer de compétence fédérale a été élargi avec l'acquisition, en 2004, de BC Rail par le CN. La vente de BC Rail, la troisième compagnie de chemins de fer en importance au Canada avec ses 2 300 kilomètres de voies, a augmenté la taille du réseau ferroviaire fédéral et donné à l'Office une nouvelle responsabilité de surveillance.

En réponse aux inquiétudes des expéditeurs, le Tribunal de la concurrence a fixé pour exigence que l'Office surveille le temps de transit du CN pour la livraison des wagons sur les voies de l'ancienne BC Rail du Nord de la Colombie-Britannique aux points d'interconnexion de Vancouver. Le suivi doit être fait lorsque les expéditeurs ont recours uniquement au CN pour livrer leurs marchandises et lorsque leurs charges sont transférées aux lignes concurrentes. L'Office doit effectuer des analyses comparatives des temps de transit du CN et des temps de référence de BC Rail depuis cinq zones du Nord de la Colombie-Britannique à la région de Vancouver. Des rapports de suivi réguliers doivent être remis au CN, aux transporteurs de liaison à Vancouver et au Bureau de la concurrence. En 2006, l'Office a publié quatre rapports, soit de son troisième à son sixième, qui portaient sur les périodes du 1er juillet 2005 au 30 septembre 2006.

Interconnexion

Selon le paragraphe 128(1) de la Loi, l'Office peut, par règlement, fixer les modalités de l'interconnexion du trafic ferroviaire. En vertu de la Loi, tout intéressé peut demander l'interconnexion du trafic d'un transporteur local, au tarif prévu par le *Règlement sur l'interconnexion du trafic ferroviaire*, à la ligne d'une compagnie ferroviaire qui lui est raccordée si le point d'origine ou de destination se trouve dans un rayon de 30 kilomètres du lieu de correspondance. De plus, le paragraphe 128(5) de la Loi prévoit que l'Office doit réviser le règlement à intervalles de cinq ans ou à intervalles plus rapprochés si les circonstances le justifient.

En 2006, l'Office a examiné les changements des coûts d'interconnexion pour les lignes de chemins de fer et déterminé qu'aucun changement n'était nécessaire aux taux actuels. Conformément au paragraphe 128(5) de la Loi, l'Office mènera un examen législatif de ce règlement en 2007.

Établissement réglementaire des coûts ferroviaires

L'Office recourt à un modèle d'établissement des coûts ferroviaires pour calculer les coûts d'exploitation du CN et du CP. Ce modèle repose sur les données afférentes fournies par les compagnies de chemin de fer que l'Office examine et approuve. Il est utilisé à diverses fins, telles que pour régler les différends relatifs service et aux taux ferroviaires, établir les prix d'interconnexion aux termes du *Règlement sur l'interconnexion du trafic ferroviaire*, déterminer les frais généraux servant au calcul des coûts de

construction et d'entretien des dispositifs de protection aux franchissements, et prévoir les incidences d'éventuels changements à la politique des transports ainsi qu'à d'autres activités de réglementation.

Lors du processus de calcul des taux d'interconnexion, l'Office rend visite aux cours de triage pour vérifier les activités d'interconnexion. Afin d'assurer que les taux d'interconnexion sont comparables partout au Canada, l'Office a visité, en 2006, trois cours en Colombie-Britannique (CN et CP à Coquitlam et CN à Thornton), une en Alberta (Clover Bar de CN), et trois au Manitoba (Symington de CN, Winnipeg de CP et Paddington de CN et CP).

Indices des prix antérieurs

L'Office établit des indices pour mesurer les changements au chapitre des coûts de main-d'œuvre, du carburant et des matériaux du CN et du CP. L'Office utilise ces taux pour calculer les revenus maximaux pour le transport du grain de l'Ouest par le CN et le CP. Les indices sont mis à jour annuellement et servent à établir les coûts ferroviaires lorsque les données relatives à plus d'une année sont utilisées.

Plafonds des recettes pour le transport du grain de l'Ouest

En vertu des articles 150 et 151 de la Loi, l'Office doit déterminer le revenu admissible maximal (ou plafond de recettes) et le revenu réel tiré par les compagnies ferroviaires régies (actuellement le CN et le CP) pour le transport du grain de l'Ouest au cours de chaque campagne agricole. Il doit calculer ces montants au plus tard le 31 décembre suivant la fin de la campagne qui s'est terminée le 31 juillet.

Le 29 décembre 2006, l'Office a conclu que les recettes du CN et du CP pour le transport du grain de l'Ouest avaient dépassé leurs revenus admissibles maximaux respectifs au cours de la campagne agricole 2005-2006. Les recettes du CN pour le transport du grain se sont élevées à 398 438 496 $, soit 2 700 949 $ de plus que son revenu maximal fixé à 395 737 547 $, alors que celles du CP, de 396 537 502 $, étaient supérieures de 1 495 535 $ à son plafond de 395 041 967 $.

L'année 2005-2006 est la sixième année a0u cours de laquelle l'Office rend des décisions relatives au plafond des recettes et c'est la première fois où les deux compagnies de chemin de fer dépassent le revenu maximal admissible dans la même année. Comme le stipule la Loi, les compagnies doivent payer les montants excédentaires en plus de pénalités à la Western Grain Research Foundation, qui mène des recherches dans le secteur.

En avril 2006, l'Office a annoncé une hausse de 6,6 pour 100, par rapport à l'année précédente, de l'indice des prix composite afférent au volume pour le transport du grain de l'Ouest au cours de la campagne agricole 2006-2007. L'indice tient compte du taux d'in-

flation des coûts d'exploitation que doivent supporter le CN et le CP au chapitre de la main-d'œuvre, du carburant, du matériel et des capitaux. Il est utilisé avec d'autres intrants (volume et longueur du trajet) afin de calculer le plafond de recettes pour le transport du grain de l'Ouest. La hausse de 6,6 pour 100 comprenait un ajustement de 1,2 pour 100 pour tenir compte de l'augmentation des coûts de location des wagons-trémies qui découle de la location d'environ 3 500 wagons-trémies de la Commission canadienne du blé par le CN et le CP.

Coût du capital

Au début de 2006, l'Office a approuvé des taux distincts de coût du capital pour le CN et le CP. Les taux annuels servent à calculer l'indice des prix composite afférent au volume, lequel sert au calcul du plafond des recettes des chemins de fer provenant du transport du grain de l'Ouest. L'Office établit également des taux du coût du capital à d'autres fins, y compris l'établissement des coûts et des prix des services d'interconnexion.

Les taux de coût du capital pour le CN et le CP, qui serviront au calcul de leur plafond de recettes pour le transport du grain de l'Ouest pour la campagne agricole 2006-2007, sont de 8,06 pour 100 et de 8,09 pour 100 respectivement. Le coût du capital est le rendement que les investisseurs attendent des fonds qu'ils investissent dans l'entreprise. La Loi et les règlements applicables reconnaissent que ce coût fait partie des frais d'exploitation d'une ligne de chemin de fer. Le coût du capital comprend les coûts du financement de l'achat d'immobilisations, à savoir l'intérêt sur la dette et le rendement des capitaux propres. Le coût de la dette correspond à l'intérêt versé sur les obligations correspondantes. Pour calculer le coût du capital-actions, ou le rendement auquel les investisseurs s'attendent, on analyse divers modèles financiers, les risques et certains autres liens de nature technique.

Pour déterminer les taux du coût du capital applicables, l'Office examine plusieurs modèles axés sur le marché dont le modèle d'équilibre des actifs financiers (MEAF) et la méthode de la valeur actualisée nette (VAN) pour en arriver au coût des actions ordinaires. En ce qui a trait aux éléments du MEAF, l'Office continuera d'évaluer les cotes d'obligation à court et à long terme en janvier et fera le suivi de ces taux afin de déterminer s'ils sont raisonnables aux fins du calcul des taux hors risque. Pour en arriver aux valeurs bêta, l'Office examinera sur une période de cinq ans (si possible) les données mensuelles ou hebdomadaires provenant de l'indice composite de la bourse Standard & Poors/Toronto. De plus, il continuera d'évaluer la prime de risque du marché régulièrement, et ce, sur une période de temps suffisamment longue pour lui permettre de tenir compte de plusieurs cycles économiques, des périodes de haut et de bas rendement, des périodes de volatilité et de stabilité, ainsi que des incidences des facteurs inhabituels et des changements importants sur la scène internationale. L'Office continuera d'évaluer les données propres au Canada lors du calcul du coût des actions ordinaires.

Questions de transport du grain

Au cours de 2006 et avant, le personnel de l'Office a prêté assistance à Transports Canada pour évaluer l'effet potentiel du transfert du parc de 12 400 wagons du gouvernement sur le plafond des recettes pour le transport du grain. Le 4 mai 2006, le ministre des Transports a annoncé que le parc ne serait pas cédé.

Niveau de service

En 2006, Columbia Recycle Ltd. de la Colombie-Britannique a déposé une plainte sur le niveau de service contre le CP concernant le piètre service ferroviaire qu'il estime avoir reçu. De plus, Calgary Metal (1985) Ltd. de l'Alberta a demandé que l'Office ordonne au CN de s'acquitter de ses obligations en matière de service pour la réception, le transport et la livraison de ferraille, de son installation jusqu'à destination.

Pendant le traitement de ces deux plaintes, les demandeurs et les défendeurs ont accepté de tenter de résoudre leurs problèmes au moyen du processus non officiel de médiation de l'Office, et leurs plaintes officielles ont été mises en attente.

En septembre 2005, la Ville de Lévis, au Québec, a déposé une plainte sur le niveau de service contre le CN relativement à un défaut présumé du CN de fournir des installations convenables à sa gare de triage Joffre dans l'arrondissement Charny, ce qui cause de ce fait des problèmes de bruit dans les environs. L'Office a rendu une décision dans cette affaire en 2006, déterminant qu'en fonction d'un jugement de 2000 de la Cour d'appel fédérale, l'Office n'avait pas la compétence pour entendre les plaintes relatives au bruit. De plus, l'Office a retenu que la Ville de Lévis n'avait aucun lien direct avec le CN et qu'elle n'était pas partie prenante du contrat régissant le trafic qui faisait l'objet de la plainte et il a donc rejeté la demande.

Médiation et transport ferroviaire

En 2006, les services de médiation de l'Office ont aidé ses clients à régler diverses questions d'infrastructure ferroviaire et de niveau de service (dont certaines sont toujours en cours alors que d'autres ont été réglées), notamment sur la prestation de services commerciaux entre les expéditeurs et les transporteurs, l'entretien des passages à niveau, la répartition des coûts des sauts-de-mouton, les dommages à la propriété, les problèmes de bruit, la construction de valves hors sol et d'autres questions liées à la sécurité.

Les parties qui ont choisi la médiation pour régler leurs différends dans le secteur ferroviaire comprenaient des lignes de chemin de fer de petite et grande envergure, de compétence fédérale et provinciale, plusieurs villes et municipalités, des compagnies privées, plusieurs producteurs agricoles et des particuliers.

Avec les 12 cas en cours au début de l'année et les 14 nouvelles demandes reçues pendant l'année, l'Office a traité un total de 26 cas de médiation concernant les différends ferroviaires en 2006. Six de ces cas ont été réglés par la médiation, et un autre a été réglé en partie grâce à ce processus. Dans cinq cas, il n'y a pu y avoir de médiation, puisque l'une des parties a refusé d'y participer et deux demandes de médiation ont été retirées. Sur les 12 cas en instance à la fin de l'année, huit étaient en cours et quatre avaient été réglés, quoique les conditions de règlement n'avaient pas encore été satisfaites.

De plus, les efforts continus du personnel de l'Office en vue de promouvoir la médiation comme solution de rechange au processus habituel de l'Office permettront vraisemblablement d'augmenter le nombre de différends renvoyés à la médiation au cours des années à venir.

L'Office améliore la façon dont il fait le suivi de ses activités. Une récente analyse des médiations du secteur ferroviaire menées au cours des cinq dernières années démontre que le taux de réussite des cas où les deux parties acceptent la médiation est supérieur à 90 pour 100. Vingt-neuf cas portés en médiation sur 31 ont été réglés à la satisfaction des deux parties. De plus, plus de 90 pour 100 des clients de la médiation sondés ont déclaré qu'ils étaient « pleinement satisfaits » du processus de médiation.

Arbitrage

Lorsque les expéditeurs et les transporteurs ne peuvent eux-mêmes régler leurs différends, ils peuvent en saisir l'Office au moyen d'une demande d'arbitrage. Il s'agit d'un processus confidentiel auquel participe un arbitre ou une formation de trois arbitres. Avant de soumettre un différend à ce processus, l'Office s'assure que la demande de l'expéditeur est complète et qu'il a avisé le transporteur de son intention de s'en remettre à l'arbitrage. L'Office peut également aider les parties à choisir un arbitre et peut assurer un soutien administratif, juridique et technique à l'arbitre, sur demande.

En 2006, l'Office a renvoyé cinq cas à un arbitre aux fins de règlement. Puisque les demandes d'arbitrage sont confidentielles, aucun détail sur les demandeurs ou les transporteurs ne peut être divulgué, sauf si les parties y consentent.

Communiquer avec les Canadiens

En 2006, l'Office a mené des activités de communication axées sur le secteur ferroviaire, ses usagers ainsi que les Canadiens susceptibles d'être touchés par les opérations ferroviaires.

Le personnel de l'Office a assisté aux événements suivants : le World Congress on Railway Research, la Conférence annuelle de l'Association canadienne de transport industriel et quatre foires commerciales municipales en Ontario, au Québec et au Manitoba. Du côté de l'industrie, des réunions se sont tenues, entre autres, avec la Prince Rupert Grain Ltd. et la Consolidated Thompson-Landmark Goldmines Ltd.

En mai 2006, l'Office a également présenté une séance d'une demi-journée lors de la conférence annuelle du Groupe de recherches sur les transports au Canada, qui se tenait à Québec.

Cas devant les tribunaux

Cour d'appel fédérale : cas abandonné en 2006

Compagnie des chemins de fer nationaux du Canada c. Luscar Ltd.

Dossier du tribunal nº A-219-06

Demande d'examen judiciaire du renvoi fait par l'Office des transports du Canada à un arbitre, le 26 avril 2006, de l'affaire présentée par Luscar Ltd. à l'Office pour un arbitrage en vertu du paragraphe 162(1) de la Loi le 11 avril 2006. Le 19 juin 2006, le demandeur a déposé son avis de désistement auprès de la Cour.

Cour d'appel fédérale : cas en instance en 2006

Chemin de fer Canadien Pacifique Limitée c. l'Office des transports du Canada

Dossier du tribunal nº A-160-06

Appel de la décision de l'Office nº 755-R-2005 en date du 30 décembre 2005 qui énonce la détermination par l'Office des recettes du Chemin de fer Canadien Pacifique Limitée pour le transport du grain de l'Ouest pour la campagne agricole 2004-2005. Les parties attendent l'établissement d'une date d'audience par la Cour d'appel fédérale.

Pétitions au gouverneur en conseil : cas en instance en 2006

Village de Stenen c. l'Office des transports du Canada

Pétition au gouverneur en conseil relative à la décision nº 103-R-2000 de l'Office rendue le 15 février 2000, dans laquelle l'Office rejetait la plainte déposée par le maire de Stenen, en Saskatchewan, contre la Compagnie des chemins de fer nationaux du Canada parce que cette dernière avait enlevé une voie d'évitement.

Transport maritime

Loi sur le cabotage

En vertu de la *Loi sur le cabotage*, le ministre du Revenu national délivrera un permis pour qu'un navire étranger puisse mener des activités dans les eaux canadiennes, sous réserve du respect de certaines conditions et si l'Office a déterminé qu'aucun navire canadien ou non dédouané n'est à la fois adapté et disponible pour offrir le service décrit dans la demande. Si l'activité comprend le transport de passagers, l'Office doit également déterminer si un autre exploitant de navires canadiens est en mesure d'offrir un service maritime adéquat comparable ou identique.

Cette loi protège les intérêts des propriétaires et des exploitants de navires immatriculés au Canada, tout en permettant l'accès de navires spécialisés disponibles dans la flotte internationale lorsqu'il n'y a aucune autre option au pays.

En 2006, l'Office a reporté trois demandes et a reçu 108 nouvelles demandes d'utilisation de navires étrangers en eaux canadiennes. Parmi celles-ci, 95 ont été approuvées, deux ont été rejetées et dix ont été retirées; quatre demandes étaient toujours en suspens à la fin de l'année.

Les *Lignes directrices de l'Office des transports du Canada relatives au traitement des demandes de licence de cabotage* se trouvent sur le site Web de l'Office. Elles renferment de l'information sur la façon de présenter les demandes relatives au cabotage et le moyen par lequel les exploitants et les propriétaires de navires canadiens peuvent déposer des avis d'opposition. Les lignes directrices fournissent également des renseignements sur les exigences relatives aux délais et l'importance de fournir des renseignements pertinents pour étayer une position. En outre, on y aborde les éléments dont l'Office tiendra compte, s'il y a lieu, comme le caractère adéquat et la disponibilité de navires ou de services maritimes identiques ou comparables.

Loi sur le pilotage

Selon la *Loi sur le pilotage*, la plupart des navires doivent avoir à leur bord un pilote canadien qualifié pour entrer et sortir des grands ports canadiens et pour naviguer sur certaines voies d'eaux canadiennes désignées. Quatre administrations de pilotage (Atlantique, Laurentides, Grands Lacs et Pacifique) sont chargées de fournir les services de pilotage dans leurs régions respectives et de fixer les tarifs de ces services. Toute proposition de modification ou d'augmentation du tarif doit être publiée dans la *Gazette du Canada*, partie I.

Tout avis d'opposition à une telle proposition doit être déposé à l'Office dans les 30 jours suivant la date de publication. L'Office doit par la suite faire enquête sur le tarif en question et après avoir examiné les facteurs opérationnels, financiers et commerciaux, déterminer si la proposition est dans l'intérêt public.

En 2006, des décisions ont été rendues relativement à deux projets de tarif de droits de pilotage qui avaient fait l'objet d'opposition et d'enquêtes de l'Office. Un troisième cas était toujours en cours à la fin de l'année.

L'Administration de pilotage des Laurentides a publié un projet de tarif le 5 novembre 2005. Des avis d'opposition à cette proposition de tarif avaient été déposées par la Fédération maritime du Canada et conjointement par l'Association des armateurs canadiens et la Chambre de commerce maritime. Le 31 mars 2006, l'Office a rendu sa décision avec la recommandation que le tarif entre en vigueur, car il n'était pas contraire à l'intérêt public. Les motifs de la décision ont été émis le 6 avril 2006.

L'Association des armateurs canadiens a déposé auprès de l'Office un avis d'opposition relativement à la proposition de tarif de l'Administration de pilotage des Grands Lacs en date du 20 mai 2006. Le 13 octobre 2006, l'Office a rendu sa décision recommandant que les augmentations proposées soient adoptées, puisqu'elles n'étaient pas préjudiciables à l'intérêt public. Le 13 novembre 2006, l'Association des armateurs canadiens a déposé une demande auprès de la Cour d'appel fédérale pour l'autorisation d'appeler de la décision de l'Office rendue le 13 octobre 2006. La conclusion de la demande d'autorisation d'appel était inconnue à la fin de l'année.

Le 6 novembre 2006, des avis d'opposition à une proposition de tarif de l'Administration de pilotage des Laurentides publiée le 7 octobre 2006 ont été déposées par la Fédération maritime du Canada et l'Association des armateurs canadiens. En fin d'année, l'Office menait son enquête en vue d'une décision qui sera rendue en 2007.

Dans des cas connexes, l'Administration de pilotage du Pacifique a publié une proposition de tarif le 29 juillet 2006, et l'Administration de pilotage de l'Atlantique en a publié une le 7 octobre 2006. Aucun avis d'opposition objection n'a été déposé en ce qui a trait à ces propositions de tarif.

Finalement, le 15 juin 2006, le gouverneur en conseil a annulé une décision de l'Office relative à une proposition de l'Administration de pilotage des Laurentides de 2005. Le gouverneur en conseil rejetait la conclusion de l'Office que les droits proposés portaient atteinte à l'intérêt public. Dans sa décision du 14 octobre 2005 (les motifs ont été rendus le 30 novembre suivant), l'Office avait rejeté les augmentations tarifaires qui devaient s'appliquer à la circonscription 1 (de Montréal à Québec) et qui découlent d'une sentence arbitrale précédente rendue en faveur de la corporation des pilotes de cette circonscription.

Loi maritime du Canada

Conformément à la *Loi maritime du Canada*, l'Office peut enquêter sur des plaintes relatives aux droits fixés par les administrations portuaires qui gèrent les opérations aux principaux ports au pays. De même, en vertu de cette loi, l'Office peut enquêter sur des plaintes relatives aux péages fixés par la Corporation de gestion de la voie maritime du Saint-Laurent et la Société des ponts fédéraux Limitée.

Le 30 juin 2006, l'Office a statué que le barème de droits par passager fixé par l'Administration portuaire de Nanaimo pour les exploitants d'hydravions, les exploitants de traversiers rapides et BC Ferries était injustement discriminatoire. Les plaintes avaient été déposées par des usagers des services d'hydravion et par les exploitants d'hydravion du 11 octobre 2005 au 3 janvier 2006. Le 24 octobre 2006, la Cour d'appel fédérale a accordé à l'Administration portuaire de Nanaimo l'autorisation d'en appeler de la décision de l'Office. En fin d'année, la conclusion de l'appel n'était pas connue.

Il n'y a eu aucune plainte concernant les droits de péage sur la Voie maritime du Saint-Laurent ou la Société des ponts fédéraux en 2006.

Loi dérogatoire de 1987 sur les conférences maritimes

En vertu de la *Loi dérogatoire de 1987 sur les conférences maritimes* (LDCM), les conférences maritimes ou les cartels de lignes de navigation sont exemptés des dispositions de la *Loi sur la concurrence*. Les conférences ont l'autorisation d'établir des tarifs et des conditions de transport communs, à condition qu'elles observent les dispositions de la LDCM et qu'elles déposent auprès de l'Office certains documents, tels que les accords intraconférence, les contrats d'exclusivité limitée et les avis d'augmentation de taux et d'application ou d'augmentation de surprimes. En vertu de la LDCM, une personne peut soumettre une plainte à l'Office si elle croit qu'un accord intraconférence ou une mesure prise par une ligne qui fait partie d'une conférence réduit la concurrence et entraîne une augmentation excessive des prix ou une réduction de service.

Aucune plainte n'a été déposée à cet égard en 2006.

Communiquer avec les Canadiens

L'Office maintient des rapports étroits avec l'industrie maritime au moyen de consultations et de présentations en vue d'expliquer son mandat au chapitre du transport maritime. Il assiste également à des conférences, à des réunions et à des ateliers de l'industrie. L'Office assiste régulièrement aux réunions organisées par l'Association des administrations portuaires canadiennes et aux réunions semestrielles du Conseil consultatif maritime canadien.

L'Office entretient également des rapports réguliers avec la Fédération maritime du Canada, l'Association des armateurs canadiens, la Chambre de commerce maritime, la Chamber of Shipping of British Columbia, l'Association des armateurs du Saint-Laurent, les quatre administrations de pilotage et les organismes représentant les pilotes.

Cas devant les tribunaux

Cour d'appel fédérale : cas rejetés en 2006

Global Marine Systems Ltd. c. Atlantic Towing Ltd.

Dossier du tribunal nº 06-A-34

Demande de prolongation du délai pour signifier et déposer une demande d'autorisation d'en appeler de la décision nº 244-W-2006 de l'Office en date du 26 avril 2006 qui a rejeté la demande de licence du demandeur pour l'exploitation du navire « Cable Innovator » dans les eaux canadiennes en vertu de la *Loi sur le cabotage*, L.C. 1992, ch. 31. Le 13 juillet 2006, la Cour d'appel fédérale a rejeté la demande du demandeur. Le 21 juillet 2006, le demandeur a déposé une demande en révision de la décision rendue par la Cour d'appel fédérale le 13 juillet 2006. La demande de nouvel examen du demandeur a été rejetée avec dépens le 28 août 2006.

Cour d'appel fédérale : cas en instance en 2006

L'Administration portuaire de Nanaimo c. l'Office des transports du Canada et al.

Dossier du tribunal nº A-465-06

Appel de la décision nº 370-W-2006 de l'Office en date du 30 juin 2006 par laquelle l'Office a ordonné que l'Administration portuaire de Nanaimo remplace son tarif des droits par passager courants et qu'en élaborant un nouveau tarif, l'appelant ne considère pas que certains paiements effectués aux termes des contrats de location équivalent aux droits en vertu de l'article 49 de la *Loi maritime du Canada*, L.C. 1998, ch. 10. Le 11 octobre 2006, la Cour d'appel fédérale a accordé l'autorisation d'appel. Le processus d'appel est en cours.

L'Association des armateurs canadiens c. l'Administration de pilotage des Grands Lacs et l'Office des transports du Canada

Dossier du tribunal nº 06-A-51

Demande d'autorisation d'en appeler de la décision nº 555-W-2006 de l'Office en date du 13 octobre 2006 en ce qui a trait au tarif proposé des droits de pilotage publiés par l'Administration de pilotage des Grands Lacs le 20 mai 2006 et avis d'objection déposé par l'Association des armateurs canadiens. Une décision concernant la demande d'autorisation d'appel n'a pas encore été prise par la Cour d'appel fédérale.

Évaluation de la Loi

Il incombe à l'Office des transports du Canada de présenter une évaluation annuelle de la *Loi sur les transports au Canada* en vertu du paragraphe 42(2) de la Loi.

Depuis la promulgation de la Loi en 1996, l'Office a signalé plusieurs défis dans son administration. On les résume dans la présente partie. L'Office a déjà fait état de certains d'entre eux dans ses rapports annuels antérieurs. Pour en savoir davantage, veuillez consulter le rapport annuel de 2005.

TRANSPORT FERROVIAIRE

Sujet	Dispositions actuelles	Défis opérationnels	Mesure(s) corrective(e) proposée(s)
Arbitrage	article 161	Les taux et les conditions assujettis à l'arbitrage peuvent ne pas représenter tous les coûts ferroviaires connexes des expéditeurs et toutes les conditions; les expéditeurs sont préoccupés par les coûts rajoutés à la suite des décisions d'arbitrage qui augmentent les dépenses liées au transport des marchandises.	S'occuper des questions relatives à la gamme des taux et des conditions assujettis à l'arbitrage et aux coûts connexes.

Certificats d'aptitude	articles 91 à 94	La Loi ne prévoit pas l'examen des cas où un transporteur d'une ligne principale transfère une ligne à un transporteur d'intérêt local.	Veiller à ce qu'un nouveau chemin de fer d'intérêt local relève de la compétence appropriée; que les droits des expéditeurs et des consommateurs soient protégés; qu'une assurance responsabilité adéquate ait été souscrite; et que des programmes de sécurité ferroviaire et d'enquêtes d'accidents soient en place.
Construction de lignes de chemin de fer	article 98	Il n'est pas du ressort de l'Office de déterminer s'il existe des solutions de rechange à la construction d'une voie, par exemple l'interconnexion ou l'octroi de droits de circulation.	Habiliter l'Office à déterminer s'il existe un besoin réel de nouvelles voies et peser les solutions disponibles.
Transfert et cessation de l'exploitation de lignes de chemin de fer	articles 140 à 146.1	Diverses questions liées à l'absence d'exigences de donner un préavis et participation de l'Office au transfert et à la cessation d'exploitation de lignes	Exiger un préavis plus long au ministre, à l'Office et aux gouvernements touchés; modifier les dispositions relatives à la valeur nette de récupération afin de permettre à l'Office de tenir compte de plus de facteurs, tels que l'enlèvement de l'infrastructure afin de réduire le trafic sur la ligne.

Dommages résultant de la construction ou des activités des chemins de fer	paragraphe 95(2)	Disposition sur les *dommages minimaux* causés par les chemins de fer, mais aucun mécanisme pour la tenue d'enquêtes par un organisme de réglementation à la suite de plaintes sur le bruit, les vibrations ou la pollution.	Donner à l'Office plus *de responsabilités* afin d'élaborer des lignes directrices relativement aux plaintes et le pouvoir d'ordonner aux chemins de fer de modifier leurs activités pour régler les problèmes.

TRANSPORT AÉRIEN

Sujet	Dispositions actuelles	Défis opérationnels	Mesure(s) corrective(s) proposée(e)
Prix des vols intérieurs	paragraphe 66	Le libellé a suscité des difficultés à l'Office pour obtenir l'information pertinente nécessaire aux décisions relatives aux allégations de prix déraisonnables sur des routes non concurrentielles. En outre, il a restreint indûment sa capacité de tenir compte de certains facteurs pour tirer des conclusions lors de ses enquêtes sur les prix.	Habiliter l'Office à pouvoir considérer toute information qu'il juge pertinente afin de faire une évaluation complète d'une plainte et contraindre un transporteur à produire toute information; le Parlement est actuellement saisi d'un projet de loi qui modifierait la Loi en ce sens.

Divulgation de l'information sur les tarifs	section 67	Les transporteurs *aériens doivent* mettre un exemplaire de leur tarif à la disposition du public dans leurs bureaux.	Le Parlement est actuellement saisi d'un projet de loi qui modifierait la Loi en vue d'exiger les transporteurs aériens titulaires d'une licence publient les conditions de transport sur leurs sites Internet.

Annexe A — Lois et règlements

L'Office des transports du Canada administre les lois et les règlements ci-après.

L'Office est le principal responsable de l'application de la loi suivante :

Loi sur les transports au Canada L.C. (1996), ch. 10

L'Office partage la responsabilité de l'application des lois suivantes :

Loi canadienne sur l'évaluation environnementale L.C. (1992), ch. 37

Loi dérogatoire de 1987 sur les conférences maritimes L.R.C. (1985), ch. 17 (3e suppl.)

Loi d'urgence sur les approvisionnements d'énergie L.R.C. (1985), ch. E-9

Loi maritime du Canada L.C. (1998), ch. 10

Loi sur l'accès à l'information L.R.C. (1985), ch. A-1

Loi sur la commercialisation des services de navigation aérienne civile L.C. (1996), ch. 20

Loi sur la gestion des finances publiques L.R.C. (1985), ch. F-11

Loi sur la protection des renseignements personnels L.R.C. (1985), ch. P-21

Loi sur la sécurité ferroviaire L.R.C. (1985), ch. 32 (4e suppl.)

Loi sur le cabotage L.C. (1992), ch. 31

Loi sur le déplacement des lignes de chemin de fer et les croisements de chemin de fer L.R.C. (1985), ch. R-4

Loi sur l'emploi dans la fonction publique L.R.C. (1985), ch. P-33

Loi sur le pilotage L.R.C. (1985), ch. P-14

Loi sur les langues officielles L.R.C. (1985), ch. 31 (4e suppl.)

Loi sur les relations de travail dans la fonction publique L.R.C. (1985), ch. P-35

L'Office assume l'entière responsabilité pour ce qui est de l'application des règlements, des règles et des autres textes réglementaires suivants :

Classification uniforme des comptes et documents ferroviaires connexes

Règlement sur la formation du personnel en matière d'aide aux personnes ayant une déficience (DORS/94-42)

Règlement sur la responsabilité à l'égard du transport ferroviaire des marchandises (DORS/91-488)

Règlement sur l'assurance-responsabilité civile relative aux chemins de fer (DORS/96-337)

Règlement sur le calcul des frais ferroviaires (DORS/80-310)

Règlement sur les tarifs de transport ferroviaire des marchandises et des passagers (DORS/96-338)

Règlement sur les textes désignés (Office des transports du Canada) (DORS/99-244)

Règlement sur les transports aériens (DORS/88-58)

Règlement sur l'interconnexion du trafic ferroviaire (DORS/88-41)

Règles générales de l'Office des transports du Canada (DORS/2005-35)

L'Office partage la responsabilité pour ce qui est de l'application des règlements suivants :

Règlement sur la Corporation du Pont international de la voie maritime, Ltée (DORS/98-569)

Règlement sur les Ponts Jacques-Cartier et Champlain Inc. (DORS/98-568)

Règlement sur les renseignements des transporteurs et des exploitants d'entreprises de transport et de manutention de grain (DORS/96-334)

L'Office a proposé, après avoir consulté Transports Canada, l'abrogation des règlements suivants sur l'ingénierie :

Règlement régissant les détails des cartes, plans, profils, dessins, devis et livres de renvoi, Ordonnance générale E-1 (DORS/80-482)

Règlement sur la hauteur des fils des lignes de télégraphe et de téléphone, Ordonnance générale E-18 (C.R.C., ch. 1182)

Règlement sur les croisements des fils et leur proximité, Ordonnance générale E-11 (C.R.C., ch. 1195)

Règlement sur les étagements des voies des chemins de fer, Ordonnance générale E-5 (C.R.C., ch. 1191)

Règlement sur les passages à niveau au croisement d'un chemin de fer et d'une voie publique, Ordonnance générale E-4 (DORS/80-748)

Règlement sur l'usage en commun des poteaux, Ordonnance générale E-12 (C.R.C., ch. 1185)

Annexe B — Comité consultatif sur l'accessibilité

Pour obtenir des conseils en matière d'accessibilité, l'Office consulte son Comité consultatif sur l'accessibilité, lequel est formé de représentants de la communauté des personnes ayant une déficience et de l'industrie des transports ainsi que d'autres parties intéressées. (Pour plus d'information à ce sujet, veuillez consulter le chapitre intitulé À propos de l'Office.)

Le Comité consultatif sur l'accessibilité et le Groupe de travail aident l'Office à élaborer des règlements, des codes de pratiques et des lignes directrices à l'intention de l'industrie en matière d'accessibilité. L'Office consulte le Comité régulièrement pour tous ses projets de réglementation.

Représentants de la communauté des personnes ayant une déficience

Alliance for Equality of Blind Canadians

Aquarelle Travel Agency

Association canadienne des centres de vie autonome

Association canadienne des paraplégiques

Association canadienne pour l'intégration communautaire

Association des Sourds du Canada

Centre québécois de la déficience auditive

Confédération des organismes provinciaux de personnes handicapées au Québec (COPHAN)

Conseil canadien des aveugles

Conseil des Canadiens avec déficiences

Institut Nazareth et Louis-Braille

Kéroul

La Corporation Canadienne des Retraités Intéressés

L'Association des malentendants canadiens

L'Institut national pour les aveugles

Seniors' Voice

Société canadienne de l'ouïe

Société Nationale Canadienne des Sourds-Aveugles

Utilisateurs de chiens-guides du Canada

Représentants de l'industrie des transports

Air Canada

Air Canada Jazz

Administration aéroportuaire de Charlottetown

Administration aéroportuaire de Winnipeg

Administration aéroportuaire du Grand Toronto

Association des chemins de fer du Canada

Association du transport aérien du Canada

Association québécoise des transporteurs aériens inc.

Conseil des aéroports du Canada

Marine Atlantique

VIA Rail Canada Inc.

WestJet

Autres parties intéressées

Administration canadienne de la sûreté du transport aérien

Association canadienne de normalisation

Commission canadienne des droits de la personne

Ressources humaines et Développement social Canada, Bureau de la condition des personnes handicapées

Gouvernement de l'Alberta

Transports Canada

Centre de développement des transports

Normes de la sécurité des cabines

Programmes d'accessibilité

Réglementation nationale

Annexe C — Compagnies de chemin de fer de compétence fédérale au Canada au 31 décembre 2006

Algoma Central Railway Inc.

BNSF Railway Company

Chemin de fer de la Matapédia et du Golfe Inc.

Chemin de Fer Montréal, Maine & Atlantique et la Montréal, Maine & Atlantique Canada Cie.

Chemin de fer Ottawa Central Inc.

Chemin de fer Q.N.S. & L.

Chemin de fer St-Laurent & Atlantique (Québec) Inc.

Compagnie de chemin de fer Arnaud

Compagnie de chemin de fer Canadien Pacifique

Compagnie des chemins de fer nationaux du Canada

CSX Transportation Inc.

Eastern Maine Railway Company

Essex Terminal Railway Company

Ferroequus Railway Company Limited (suspendu)

Goderich-Exeter Railway Company Limited

Hudson Bay Railway Company

International Bridge and Terminal Company, The

Kelowna Pacific Railway Company

Kettle Falls International Railway Company